Interviews de ménages en précarité énergétique

Interviews menés par Occurrence Healthcare à la demande de la Fondation Rexel

Anne-Charlotte Poix
Secrétaire Générale
de la Fondation Rexel
anne-charlotte.poix@rexel.com

Laure Schapira
Occurrence, directrice générale adjointe
laure.schapira@occurrence.fr

SOMMAIRE

Jocelyne, PACA, 2 mai 2018 3
Faiza, PACA, 2 mai 2018 20
Hakim, PACA, 2 mai 2018 41
Sylvie, PACA, 3 mai 2018 56
Cécile, PACA, 3 mai 2018 68
Idriss, PACA, 3 mai 2018 82
Katherine, Ile-de-France, 14 mai 2018 96
Loubna, Ile-de-France, 15 mai 2018 116
Manuel, Ile-de-France, 17 mai 2018 133
Paul, Ile-de-France, 22 mai 2018 151
Alexandra, Ile-de-France, 18 mai 2018 163
Marc, Ile-de-France, 17 mai 2018 179
Mouna, Hauts-de-France, 22 mai 193
Leila, Hauts-de-France, 22 mai 2018 207

Jocelyne, PACA, 2 mai 2018

- Si je vous demandais de vous présenter, comment vous me parleriez de vous... ?
- Alors, je m'appelle Jocelyne. 67 ans, bientôt. J'ai trois enfants dispersés.

- Ils ont quels âges ?
- 37, 33, et 26. Un garçon, l'aîné, et deux filles suivantes.

- Et vous avez des petits-enfants ?
- Une petite-fille. Elle a neuf ans. Ça, c'est mon petit bonheur à moi. Divorcée... Il y a 25 ans maintenant. Et je vis seule... j'ai travaillé quelques années. Après, je me suis occupé avec mon mari de son téléphone et tout le reste avec les trois enfants. Après, mon mari est parti, je me suis débattue tant bien que mal pour élever mes enfants. Après, les enfants ayant grandi, mon père est tombé malade. Je l'ai gardé 4 ans chez moi. Et pis, maintenant, je commençais peut-être un petit peu à être libre. Et c'est ma sœur qui est malade et je vais sûrement la récupérer chez moi. Maintenant, c'est au tour de ma sœur qui a eu une tumeur au cerveau. Elle est en institut pour le moment en maison de suite de soins. Mais là, je viens d'apprendre qu'on ne va pas la garder bien longtemps encore là-bas, et qu'il va falloir trouver une solution dare-dare. Et la solution, c'est ici normalement. Mais je ne sais pas comment je vais pouvoir l'accueillir... mon père était valide, alors qu'elle, il va falloir de l'aide.

- Il va falloir aménager peut-être ?
- Voilà. Aménager surtout. Et ça, ça me pose problème. Mais bon, on va trouver la solution.

- Si on imagine une petite courbe de vie, on est aujourd'hui, votre vie, combien d'étapes vous avez connues ? Comment vous la structurez cette vie ?
- Jusqu'à l'âge de 25 ans, c'était l'insouciance la plus totale. À partir de 25 ans, j'ai perdu ma mère. Donc, j'ai pris en charge la famille de mon père, ma famille. Je n'étais toujours pas mariée, et j'avais mon fiancé. Entre temps, il s'est passé deux années, et je me suis mariée. Donc, j'entretenais le travail que j'avais, c'est-à-dire une boutique pour quelqu'un. Donc, je travaillais pour quelqu'un, la maison de mon père, ma maison, après le mariage. Après, il y a eu un petit bonhomme de chemin tranquille. Premier enfant, deuxième enfant, troisième enfant, échelonné sur 10 ans. Bon, ça s'est bien déroulé, ça s'est bien passé. Après, il y a eu les aléas de la vie, le divorce, la maladie de mon père. Avant la maladie de mon père, c'est le débat que j'ai eu avec ma propre vie pour pouvoir assumer mes enfants. Ce n'est pas facile quand vous ne travaillez plus. Mère avec trois enfants. Le dernier n'avait que trois ans et demi. 14 ans l'aîné. Et bien, je me suis débrouillée. J'avais mon père qui m'a beaucoup aidé financièrement parlant, même pour aller chercher les gosses à l'école, quand je ne pouvais pas, si j'étais chez l'avocat ou au tribunal. Parce que ça a duré.

- Ça n'a pas été un divorce facile ?
- Ça n'a pas été. Oui, tout à fait.

- Votre ancien mari vous a aidé financièrement ?
- Holà. J'ai eu beaucoup de difficulté avant d'obtenir. J'avais normalement à l'époque 9000 francs à récupérer chaque mois. Mais il me donnait 3000 francs, pas plus pour les trois enfants. Donc, mon père a assumé derrière. Et avant qu'il me les

donne ces 3000 francs, il a fallu attendre 4 ans de procédure... Je me suis débrouillée. J'ai réussi, j'ai avancé, je n'ai plus pensé... Je vis ma vie tranquille, plus ou moins.

- Après, j'imagine qu'il y a eu l'étape des enfants qui prennent leur autonomie, qui partent ?
- Alors là, ça a été très dur. Quand il y en a un qui est parti, il y a 15 ans. Et il est parti loin, en Israël. Ce n'est pas à côté. Il fait sa vie là-bas depuis 16 ans. Donc, il a fait ses études, il a réussi. Mais toujours pas marié. L'autre s'est mariée. Elle a divorcé tout de suite après, au bout de même pas trois ans. Donc, j'ai dû prendre en charge la petite parce qu'elle ne pouvait pas travailler et garder la petite, ou travailler et donner la petite à garder. Et puis, la dernière... qui prend la décision de se fiancer en rien de temps. Un garçon bien gentil et tout ça, avec une même situation qu'elle. Expert-comptable. Et elle essaye de partir au Canada. Alors, vous voyez un peu l'écartèlement. Heureusement qu'il y a cette petite et sa maman à côté. Sinon, j'ai beaucoup d'amis. Je ne frappe pas à la porte toutes les cinq minutes. Je ne voudrais pas qu'un jour on me dise, « écoute, tu es bien gentille, mais... ça va, beaucoup c'est trop ». Ce sont les personnes qui me sollicitent, plutôt que moi, je sollicite les autres. Le fait de m'occuper de là, là, là. Je n'ai pas le temps de m'attendrir... quand que je peux arranger, j'arrange. Si je n'arrange pas, comme je ne reçois pratiquement personne... Je voulais être un peu plus rangée avant que vous arriviez, mais je n'ai pas eu le temps.

- Et du coup, au niveau de vos journées. Racontez-moi...
- C'est plus tranquille, oui.

- Entre la semaine et le week-end, c'est pareil ?
- Je n'ai pas le stress du départ le matin à telle heure. Je n'ai pas le stress du réveil impératif, sauf si j'ai un rendez-vous, par exemple là, je dois aller passer une IRM. Je croyais que c'était à 10 heures, mais enfin, c'est à 17 heures 30, ça va. Par contre, maintenant, je me fais une obligation d'aller voir ma sœur pour les repas. Le déjeuner et le dîner. Il faut que j'y sois. Pour moi. Tous les jours. On n'est pas très loin. Même pas 10 minutes en voiture. Personne ne m'oblige à le faire, mais c'est moi qui m'y oblige. Parce que vu tout ce qu'elle est en train de passer, la chimio, la radio, elle a besoin de prendre des forces. Donc, je veux tout ce qui est sur le plateau soit pris.

- je lui apporte le sourire. Et je pense que c'est une partie de la guérison. Moi, je crois en sa guérison. Peut-être pas complète, mais à sa guérison. Elle n'a personne d'autre que moi.

- Et du coup, votre petite fille, vous arrivez à la voir un peu ?
- Oui. Ma fille, quand elle travaille, maman, je peux t'amener... même si elle sait que je suis débordée, je t'amène Kalia, ça ne t'embête pas ? Non, non. Amène, amène. Donc, je fais ce que je peux. Et elle est très heureuse de venir chez moi.

- Donc, le matin, vous vous levez vers quelle heure ?
- Le matin, je me lève vers huit heures, prendre mon petit-déjeuner au lit. Personne ne me l'amène. C'est moi qui vais me le chercher. Ensuite, je regarde mon feuilleton du matin. « Amour, gloire et beauté ». Et puis aussi, quand des fois, je n'avais pas ma sœur, je me levais à 11 heures, à 11 heures et demie. Il n'y a rien qui me bouscule. Mais bon. Je crois que j'ai besoin d'une activité. Pour une retraite, c'est une retraite active. Très active.

- Et donc, vous allez voir votre sœur le midi. Après, vous revenez ?

- Après, je rentre. Je range ce qui est à ranger si j'ai envie. Sinon, il y a des émissions à la télé. Je m'allonge, je regarde, le temps que j'ai envie. Et puis, je continue un petit peu par ci, un petit peu par là. Il n'y a personne ne me commande. Ça n'a pas de prix.

- Et les week-ends, c'est pareil ou il y a des différences le week-end ?
- Les week-ends, c'est pareil. Quand elle est là, soit on descend faire le jardin. Là, elle est venue, on va manger ensemble. On fait pas mal de jardinage.

- C'est un lieu qui a plus de sens pour vous quand il y a du monde ?
- Quand il y a du monde, oui. Quand il y a des enfants, quand j'ai des invités, quand... j'ai eu mon frère et sa compagne qui vont venir. Elle, elle fume toutes ses cigarettes dehors. Donc, je l'accompagne, on prend le café. Mais si je suis seule, non, ça ne m'intéresse pas de prendre mon café dehors.

- Donc, en fait, c'est un joli jardin. Vous avez un petit oranger...
- Non, c'est un citronnier.

- Et du coup, vous avez donc des amis ?
- Oui.

- Vous les voyez tous les jours ?
- Tous les jours, non. Mon amie, elle travaille. Mais quand j'ai besoin de lui parler, elle est disponible. Quand elle veut me voir, elle frappe à la porte, si elle voit ma voiture, sinon, elle continue sa route. Non, j'ai une vie assez trépidante maintenant. En ce moment elle est mouvementée.

- Et au niveau financier... j'imagine que vous n'avez pas une grosse retraite ?
- Non. Elle est plutôt réduite, mais bon. Je suis seule. J'ai 381 euros par mois. Pour l'instant, j'ai encore un peu de RSA qui s'élève à 93 euros par mois à peu près. Je n'ai pas besoin de beaucoup. Moi, l'essentiel c'est que mes factures soient réglées. J'ai toujours quelques victuailles mises de côté. Des boites de ceci, des boites de cela. Des pâtes de ceci et des pâtes de cela. En ce moment, je mange plutôt chez ma sœur, donc, grâce à ça, j'ai perdu 5 kilos.

- Le repas d'hôpital est positif sur la ligne.
- Et bien oui, parce que ça m'a obligé à manger des quantités réduites, sans sel, sans gras. Donc, j'ai perdu 5 kilos en même pas trois semaines. Parce que je marchais beaucoup quand j'allais à la Timone.

- Et du coup, avec vos revenus, vous arrivez à jongler avec vos charges ? Là, vous êtes propriétaire de la maison ?
- Et bien, oui, j'arrive gentiment. Je ne demande rien à personne. Donc, pratiquement, j'ai 400 euros, finalement, par mois. Ce n'est que les factures EDF qui ont été lourdes cet hiver. Bon, ils ont bien compensé un petit peu.

- Parce qu'ils ont fait un geste ?
- Oui. Un geste intéressant. Vraiment. Ils m'ont retiré sur la facture la plus lourde 300 euros. Sur 469 euros. Je n'ai pas compris pourquoi d'ailleurs.

- Donc, du coup, sur vos revenus, comment ça se passe les dépenses ? Quels sont les principaux postes de dépense que vous avez chaque mois ?
- L'énergie essentiellement. Je suis chauffée avec le petit chauffage d'appoint et la clim. Un petit chauffage d'appoint que je n'allume pas tout le temps d'ailleurs. En hiver, la clim, je la laisse.

- Donc, c'est de l'électrique, en fait ?
- Oui. J'ai ici des chauffages à gaz. C'est le chauffage central. Mais comme il fallait changer la chaudière et que le gaz est excessif aussi, je ne vais pas payer facture de gaz, facture d'EDF. C'est trop lourd à payer. J'ai supprimé le gaz. Je n'ai pas changé la chaudière, je ne l'utilise plus. Et ceux qui voudront prendre ma suite, ils changeront la chaudière et payeront la facture de gaz en supplément.

- Mais c'est aussi parce que vous n'aviez pas forcément les moyens de faire ce changement ?
- Et bien non. Ça coûtait plus de 2000 euros. Et puis, les factures de gaz, elles ne sont pas données. Quoi qu'il en soit, il y avait aussi les factures d'électricité qui n'étaient pas données. Donc, deux fois, deux grosses factures, c'était impossible. La nuit ou le soir, quand je rentrais en hiver dans ma chambre, la chambre n'était pas chauffée vraiment. Je me suis acheté un sur matelas chauffant que je mets sur moi, pas sur le matelas. C'est-à-dire, le chauffage ne venait pas d'en bas, mais d'en haut. Je rentrais je dormais comme un bébé.

- C'est des petites astuces pour garder du confort ?
- Et bien oui, c'était le confort. Là vous rentrez, vous ne rentrez pas dans un lit froid. Déjà qu'il est froid parce qu'on rentre seul, alors au moins il est chauffé.

- Par rapport à votre budget, vous faites comment ? Vos arbitrages, il y a des choses auxquelles vous avez renoncées ?
- Déjà, je ne sors pas. Je ne vais pas chez le coiffeur. La couleur, je me la suis fait. Qu'est-ce qu'on dépense ? Les vêtements, je me les fais.

- Vous êtes couturière ?
- Oui. C'est mon métier. Donc, je m'habille moi. Chaussée, on n'a pas besoin de 50.000 paires de chaussures comme mes filles. Elles ont... chaque tenue a sa chaussure. Moi, avec une paire de chaussures, ça me va bien. Quoi d'autre ? De quoi tu as besoin toi ? Moi, je n'ai besoin de rien. Moi, l'essentiel, c'est qu'on me foute la paix. Et on me fout la paix.

- Et vos petits plaisirs ? Vous arrivez quand même à vous faire de petits plaisirs ?
- Mais qu'est-ce qu'on a besoin ? Je n'ai besoin de rien. Ma petite-fille, elle sait que je ne peux pas faire grand-chose. Donc, elle dit Mamie, je n'ai besoin de rien. Elle me sert fort dans ses bras, ça lui suffit bien. Elle n'a pas besoin de ça. Et je lui ai appris qu'elle n'a pas besoin de ça. Mes filles, elles ont besoin de ça, ça... je dis, mais qu'est-ce que tu vas en faire ? Et pour finir, elles ont acheté ça cette année après un an, je ne le mets pas, ça ne me plaît plus. Moi, quand j'achète quelque chose, c'est un petit pull classique, on va le mettre toute l'année, toutes les années. Des fois, ils se lassent de me voir habillée avec les mêmes trucs. Et bien, oui, mais moi, ça me convient, ça me plaît, ça me chauffe. C'est ça l'essentiel. Non, les petits plaisirs, je n'en ai pas de particuliers. Maintenant, s'il y a quelque chose que j'ai envie d'avoir, je ne vais pas me priver. On me dit combien tu as payé ça ? Je dis, je ne sais pas, j'ai acheté. C'était à moi, j'ai acheté, j'ai payé. Je ne dépense rien. Mais j'ai toujours peut-être 10 euros d'un côté, 15 euros de l'autre. Et puis après, je les rassemble. Quand j'en ai besoin, si j'ai besoin, je vois s'il y a assez, pas de souci.

- Pas de crédit ?
- Jamais de la vie. Oh, là, là. J'entends parler des crédits qui mettent au fond du trou les gens. Ça, c'était une interdiction chez moi de faire un crédit. Ni même d'emprunter à mes amis un centime.

- Et ça vient de quoi ?
- Je me souviens à l'époque où je commençais à travailler. Quand on est jeune, on est un peu bête. J'avais envie d'une voiture. J'avais eu le permis... j'avais envie d'une voiture. Et je dis combien d'années il va me falloir pour acheter une voiture ? Ma mère qui me dit « Tu as besoin d'une voiture ? Achète là ». Je dis, mais je ne peux pas. Achète là. En fait, quand je travaillais, comme je vivais chez eux, tous mes salaires étaient remis à ma mère. Pour moi, c'était pour qu'elle s'en serve. Elle avait mis tout de côté. Donc, j'ai adopté cette même politique.

- Et c'est grâce à ces sous là qu'elle a pu vous acheter la voiture ?
- Elle m'a dit, voilà, en espèces. À l'époque, on pouvait payer en espèces. Chaque mois, j'avais 519 francs, ce n'est pas lourd. Ces 519 francs par mois, au bout de trois ans, j'ai acheté ma voiture neuve. J'ai attendu un mois, je crois, pour l'avoir parce que je l'avais commandée neuve. C'est une éducation. Mais ça, je n'ai jamais réussi à le faire avec mes filles. Si, mon fils, oui.

- Et vous avez des charges, avec la maison ?
- Non. Ça aurait été compliqué.

- Elle est à vous, donc, il n'y a pas de frais en dehors de l'énergie.
- Elle n'est pas à moi. Elle est à nous deux. Mon ex et moi.

- Mais vous avez l'usufruit ?
- Oui. Non, normalement, je devrais payer un loyer. Mais, il ne faudrait pas qu'il ose me le demander ce loyer, parce que je le tue sur place. Comme il ne m'a pas payé les pensions alimentaires pendant des lustres, et comme on n'a pas fixé le prix du loyer, j'avais jugé bon de dire, le loyer, c'était un euro par mois. Je ne sais pas si je vais avoir gain de cause, mais bon. Le jour où on va vendre la maison… j'espère que l'un des deux va crever avant l'autre. Parce que je ne me sens pas de recommencer encore des procédures, franchement.

- Et au niveau de l'énergie, vous m'avez dit, c'est l'électricité. Vous avez une idée de combien ça représente par mois ?
- Les deux mois qui viennent de passer, j'en ai eu pour 104 euros, pour les deux mois. Et c'est la consommation réelle. Mais on est arrivé à une période où on n'a pas besoin de chauffage du tout. Là, pour l'été qui va venir, il n'y aura plus que la clim. Tout le reste, il y a juste peut-être le cumulus qu'il va falloir que je coupe un peu dans la semaine. Je garde un ou deux jours d'allumage, et puis le reste... parce que très souvent, je me lave à l'eau froide, en été. Donc, presque, je n'aurai pas besoin d'allumer le cumulus.

- Donc, après, c'est juste l'électricité pour la télé et la lumière...
- Voilà. Et le jour dure longtemps. et puis, je vais me coucher à la télé. L'avant-dernière, avant qu'il y ait le 469 euros, j'avais eu 75 euros de facture. Parce que moi, je ne fais que des factures réelles, j'envoie par téléphone ma consommation réelle.

- Et la fois où il y a eu cette fameuse facture énorme, c'était lié à quoi ?
- Au gros froid qu'il y a eu. C'est décembre-janvier. Il a fait très froid. Et puis, je dis « merde, je n'ai pas envie de mourir ». Et puis, je disais « je vais mourir avec ce froid. Je vais mourir ». La clim, elle est restée à plein tube. Et je ne voulais pas mourir dans ma maison, du froid.

- Donc, en fait, c'est donc une clim à double... ?
- Oui. Réversible. Et très économique. Ça, c'est mon cousin qui me l'a posée.

- Ça fait longtemps que vous l'avez ?
- Deux ans ? Trois ans ? J'ai fait changer la baie vitrée. C'est mon cousin aussi qui me l'a posée. On l'a eu pour 500 euros cette baie vitrée. Et c'est lui qui a fait tous les travaux dessus. Je pense que grâce à cette baie vitrée, il y a eu moins de froid qui rentrait. J'ai calfeutré le mur avec du polystyrène derrière. Non, j'ai fait ce que je pouvais pour limiter les frais. J'ai investi peut-être 1200 euros. Les travaux, je ne les ai pas payés, puisque c'est mon cousin, il me les avait faits. Mais ça m'a fait certainement économiser... parce que c'était une pièce qui était inaccessible en hiver. C'était un 31 décembre, je me rappelle avec Josiane et tout. Elle était tout emmitouflée, elle m'a dit, je ne peux pas me déshabiller, j'ai trop froid. Elle est restée tout emmitouflée. Et moi, j'étais avec le pull, la robe de chambre, le bonnet... on ne peut pas vivre comme ça non plus. Et on me dit pourquoi tu ne pars pas d'ici ? Je peux partir d'ici. Mais vous allez louer. Pour louer, il faut payer un loyer. On ne va pas vous le rembourser ce loyer. Et c'est à perte. Alors que là, je n'ai pas de loyer. J'ai juste l'investissement d'EDF. Je ne pense pas que je vivrai mieux dans un appartement où il faut payer... il y a trop de choses à payer dans un appartement. Donc, je suis bien ici.

- Et au niveau de l'alimentation, vous faites comment ?
- Honnêtement, chaque fois qu'on me demande le budget, je ne sais pas faire de budget. Quand j'ai besoin, j'achète. Quand j'ai, j'achète. Quand je n'ai pas, je n'achète pas. Mais je ne suis privée de rien. Bien sûr que je fais avec ce qui reste dans le placard. Il y a les pâtes, je me régale. Une boite de sauce tomate, une boite de concentré, vous faites la bonne sauce tomate, 500 grammes de viande hachée, vous pouvez en faire un steak haché, vous pouvez faire la Bolognaise. Quand on est seul, on fait ce qu'on veut et comme on veut. Et puis, on n'a plus besoin de trop manger parce qu'on grossit. Ça, je n'ai jamais dit « Oh, là, là, là. Je n'ai rien à bouffer, comment je vais faire ? ». Ça, je ne peux pas. Même quand j'avais mes enfants. Bon, j'avais mon père. Quand il voyait mon compte dégringoler, sans rien me dire, il me versait 5000 francs dedans. Et puis, je voyais que je pouvais faire des chèques encore. Je regarde mon relevé, je dis « Papa... » Il me dit « Ma fille, je ne veux pas te laisser sans rien ». Bon, maintenant, je ne l'ai plus... Maintenant, je fais attention. Et puis, je suis seule. J'étais accompagnée de beaucoup de monde. Ma sœur, quand elle venait chez moi, par exemple pour les fêtes, elle me faisait un chèque pour faire mes courses pour les fêtes. Que ce soit pour les fêtes de Pâques, pour les fêtes de Noël, elle me faisait un petit chèque. Mais elle passait les fêtes avec moi.

- Et vous avez une voiture ?
- Et bien oui. La voiture que j'ai, c'est mon frère, en grande partie, comme il me devait de l'argent depuis très longtemps, je lui dis, « Tu te rappelles ? ». Il m'a dit « Oui ». Je lui dis « Tu sais quoi, là, j'aurais besoin d'une voiture ». Et il m'a réglé la voiture. Je crois que j'ai utilisé les 1000 euros que l'autre voiture m'a offerts. Parce que j'ai eu un accident deux mois avant qu'elle me dise qu'elle me tire sa révérence ma voiture. L'assurance devait me payer 1000 euros. Et ma voiture, elle tombe en panne au milieu de Marignane, au milieu de l'autoroute. C'est le jour de mon anniversaire. Je dis « Purée, comment je vais faire ». Et mon garage, c'est ce qu'il me dit, Jocelyne, vous savez, vous laissez la voiture, vous demandez à l'assurance de la racheter. Et puis, elle vous rapporte 1000 euros. Je dis « Dis donc, c'est peut-être la seule personne qui m'a offert 1000 euros ». C'est ma bagnole que j'ai entretenue 20 ans. Et comme je l'entretiens très régulièrement, je n'ai pas d'énormes frais.

- Et au niveau de l'essence, par rapport à vos déplacements... ?
- C'est du diesel. C'est 60 euros tous les deux mois ou trois mois. Ça va.

- Par rapport à vos déplacements... vous ne partez pas à Paris... ?
- Jamais. Ni à Paris, ni à La Ciotat, ni pour aller à la plage, ni rien du tout. C'est des déplacements classiques. Si j'ai quelques courses à faire, je fais mes courses, je rentre.

- Téléphone, internet. Vous avez internet ?
- J'ai internet, j'ai le téléphone oui. Je ne me prive de rien.

- Et vacances, loisirs ?
- ça, non. Je n'ai pas besoin. Franchement, quand vous avez une maison et un jardin, est-ce que vous avez besoin de partir en vacances ? Pourquoi aller si loin quand on a tout sur place, plus le confort. En plein été, j'aimerais bien monter là sur la petite balustrade et plonger dans la piscine d'à côté. C'est tout... À l'époque où mon gendre était là pendant trois ans et demi, il avait acheté une énorme piscine qu'il m'a gonflé ici. Il l'a remplie. Il m'a bouffé je ne sais pas combien en eau. Et son copain qui lui dit « Oh, là, là. Tu lui as niqué la facture d'eau ». Et il me dit « Je vous dois quelque chose ». Je lui dis « Oui, l'intégralité de la facture d'eau ». Et il m'a réglé l'intégralité de la facture d'eau, parce qu'il ne se baignait qu'une fois. 220 euros, je crois, que c'était. Plus la consommation à la maison, parce que les avais hébergé chez moi, je dis « Ça, tu vas me régler la facture dans son intégralité. Tu ne paies par l'EDF, tu ne paies pas ci, tu ne paies pas là » Je les ai hébergés pratiquement une année. Mais ça, c'est au tout début de leur mariage. Après, ils ont fait leur vie. Pas pour longtemps, mais ils ont fait leur vie.

- Et au niveau financier, il y a eu des périodes de vie qui ont été plus difficiles que d'autres, vous diriez ? Des moments où les fins de mois ont été plus compliquées ?
- À l'époque du mariage de ma fille. Mon autre fille voulait une armoire. J'étais sûre d'avoir les sous. Je n'ai pas cherché à comprendre. J'ai été lui prendre sur l'armoire. Et j'ai été mise sur liste rouge...

- À la Banque de France, c'est ça ?
- Oui. Pour un chèque pas payé. Et là, j'ai dit plus jamais. Si je n'ai pas, je n'ai pas. Et ça, il y a 10 ans.

- Mais là, ça a été annulé parce que ça fait plus de 10 ans maintenant ?
- Oui, ça va. J'ai récupéré rapidement, mais... j'ai montré que j'ai réglé, que je n'ai jamais eu de découvert, je n'ai jamais eu d'agios pour un découvert.

- Et jamais de crédit ?
- Hors de question. Je ne rentre pas là-dedans parce qu'on perd la tête. Quand on est seul, sans travail avec maintenant une petite retraite de rien du tout, non. Il faut réfléchir. Et tout le temps être sérieux. Pas de temps en temps. Moi, ma fille, elle est souvent dans le rouge. Ma fille, tu dépenses à tort et à travers. Tu m'as déjà vu faire ça ? Elle me dit, mais comment je fais ? Je lui dis, comment j'ai fait avec vous ? Oui, tu nous as privés de... je vous ai privé parce que je n'avais pas. Tu devrais apprendre à Kalia à être privée aussi de temps en temps. La petite, je veux, je veux, je veux. Je dis, avec moi, tu ne veux pas. Et avec moi, elle ne veut pas. Mais elle me demande une fois quand elle sort de l'école « Mamie, je veux aller là m'acheter.... je lui dis « Je t'ai porté le goûter. Je ne t'achète pas le goûter dehors ». Et oui.

- Et donc, c'est quoi les conséquences quand vous avez, enfin, ce genre de difficulté ?
- Les conséquences, c'est le stress. Et je n'ai plus mis le nez dehors pour quoi que ce

soit. Ni pour faire des courses, ni pour rien du tout. Le temps que tout passe. Parce que moi, quand je sors, je n'aime pas me priver. Donc, je ne sors pratiquement jamais, parce que je sais que j'ai des dépenses impulsives. Donc, je me connais. Donc, si j'ai, pas de problème, je sors. Si je sais que je vais être limite, même descendre un peu plus bas, je ne sors pas.

- Ça vous empêche de sortir, de voir du monde ?
- Ça ne m'empêche pas. Mais parce que je ne suis pas demandeuse. Je n'ai jamais eu l'habitude de trop sortir d'abord. Quand j'étais jeune, j'avais été interdit de sortir avec les copines et copains. Et ça ne m'a jamais donné le besoin ni l'envie d'aller en boite, ni d'aller au cinéma. Combien de fois j'étais au Ciné. Le cinéma... je rentre au cinéma, les premières images vont bien. Mais il fait froid. Et quand il fait froid, je m'endors. Donc, je ne vois pas. Donc, ce n'est pas intéressant d'aller au cinéma. La télé, vous pouvez mettre pause si vous voulez. Et puis, vous allez aux toilettes, et puis vous allez vous faire un café... mais le cinéma, non. Et une fois, j'ai été voir Boujenah, je me suis fait remarquer grandement parce que j'étais au deuxième rang. Et il a vu que je m'étais endormie. Un spectacle à l'Odéon. Donc, ce n'est pas intéressant de sortir. Non, je n'y vais jamais. Non, je ne suis demandeuse de rien. Donc, qu'on me foute la paix.

- Est-ce que ça a eu un impact pendant cette période-là sur votre consommation de chauffage, d'eau chaude ?
- Non, puisque c'était en été. Donc, je n'ai pas eu de problème de ce côté-là. Quand vraiment il y a quelque chose qui cloche, il y avait ma sœur. Elle me filait un chèque de 200 euros, par exemple. Je pouvais régler ceci ou cela, ou j'avais la CCAS aussi. C'est le centre communal... D'aide sociale. Ils m'ont beaucoup aidé, eux. Ils trouvaient des solutions pour moi... J'ai toujours été... oui, moralement et financièrement. Ce n'est pas très lourd. Mais je sais que j'étais soutenue.

- Et comment vous avez connu ces aides-là ?
- C'est quelqu'un qui m'a dit « Mais pourquoi tu ne vas pas à la CCAS ». J'ai dit c'est quoi ça. C'est dur d'aller demander de l'aide. Parce que c'est humiliant quelque part. Vous avez l'impression de pouvoir vous débrouiller toute seule, et puis, au bout du compte, non. On ne peut pas aller jusqu'au bout, quand il n'y a pas de rentrée d'argent, il n'y a pas de rentrée d'argent. Il y a aussi le panier de Shabbat. Parce que je suis de confession israélite. Et on avait droit au panier de Shabbat tous les mercredis. Donc, c'est difficile d'aller demander ce panier de Shabbat. Et ça, alors vraiment, ça m'a rendu énormément service. J'avais les victuailles pour toute la semaine, et en plus, ça restait. Et en plus, j'en donnais à ma fille.

- Et est-ce qu'il y a eu des impacts sur votre santé... ?
- Non. Pour le moment.

- Ou sur le fait de remettre à plus tard certains rendez-vous médicaux... ? Est-ce que vous arrivez à... ?
- Non, puisque je suis à la CMU.

- Et ces fameux hivers où il faisait tellement chez froid chez vous que votre amie est restée avec son blouson... vous n'avez rien attrapé ?
- M'a rendu malade, tout ça ? Non. Vous savez que le froid, ça entretient bien la santé.

- Et vous n'avez pas l'impression que vos difficultés financières ont eu d'impacts sur ça ?
- Non, pas sur ma santé dans tous les cas. Oui, si vous avez envie de faire quelque chose, que vous ne pouvez pas, vous aimeriez le faire. Mais si ne pouvez pas, vous ne pouvez pas. Mais ça m'a cloué au lit, moralement parlant. Un, deux, trois jours. Et puis, je me dis, il n'y a personne qui va venir te secouer si tu ne te secoues pas. Et là, je vais me lever, je claquais tout, j'enlevais tout, je remuais tout. Et puis, ça y est, c'est reparti... c'est peut-être même pas les antidépresseurs qui vont vous aider. Les antidépresseurs, il faut les gicler et vite fait, bien fait. Je n'en ai jamais pris.

- Et vous avez eu un accompagnement psychologique par moment ?
- Non.

- Ou de l'assistance sociale ou autre ?
- Non, j'ai une copine. Elle vient me voir de temps en temps. Et puis, une autre copine qui vient me voir de temps en temps, bien qu'elle n'ait plus le temps de le faire. Mais j'ai une copine qui est psychologue. Elle m'appelle régulièrement. On parle de tout et de rien. Et pour finir, je crois que c'est psychothérapie en même temps. Donc, je n'ai jamais eu besoin de frapper à la porte de quelqu'un pour aller raconter ma vie. Mais je l'ai raconté avec vous. Mais, bon, parce que vous m'obligez à le faire.

- Et il n'y a pas eu d'impacts pendant cette période-là ou pendant les périodes les plus difficiles sur le fait de dire, j'utilise moins ma voiture, parce que je sais que sinon, ça va dépenser trop d'essence ?
- Oui. Ça, oui.

- Donc, vous sortez moins ?
- Et bien oui. Bon, comme j'étais au lit, je ne sortais pas déjà. Eh bien oui, parce qu'un plein d'essence, ce n'est pas donné aujourd'hui. Et on ne le fait pas le plein d'essence quand on n'a pas les sous. C'est par 10 euros.

- Vous allez un peu gérer ce cumulus une fois par semaine, deux fois par semaine... ?
- Non. Je vais gérer deux fois par semaine. Peut-être que je vais le laisser allumé... parce qu'il est en heure creuse en plus. Je vais le laisser allumer, peut-être le lundi, pour mardi, mercredi. Je le rallume le jeudi pour vendredi, samedi, dimanche. Il n'y a que moi qui prends la douche. Et je peux ne pas prendre une douche le lendemain.

- Ou faire à l'eau froide avec un gant de toilette...
- Non. L'eau froide, non. Il faut attendre qu'il fasse très chaud.

- Quand il fera très chaud, en tout cas ?
- Oui. Voilà.

- Et vos enfants, ils ont eu des études qui étaient payantes... ?
- Les études de mes enfants... il n'y a que ma fille, canadienne aujourd'hui, qui a fait de longues études, qui a fini là-bas d'ailleurs. Et c'est son père qui a tout payé. Moi, je ne voulais rien entendre. Au début, elle voulait, j'ai dit « Ecoute ma fille. Tu sais comment on vit. Je ne peux pas. Ou bien, tu demandes à ton père, ou bien tu ne feras pas d'études. ». Et je lui dis, tu as un père, il sert à ça, s'il n'a servi à rien d'autre. Et elle est allée le voir. Et puis... il n'a jamais dit non. Et puis, quand je sentais qu'elle avait besoin de plus, je l'appelais sur un ton assez autoritaire, et l'autre « … oui,

d'accord. Oui... Et il payait ». Ma fille n'avait pas envie de faire la navette entre l'école et la maison matin très tôt pour aller à l'école. Et bien, je lui dis, demande à ton père de t'inscrire à l'internat. Non, je n'ose pas... Elle n'osait pas lui demander, c'est moi qui aie demandé. Il a payé... quoique grâce à ça, elle a aussi bénéficié d'une bourse, par rapport à moi. Si elle n'avait été qu'avec son père, elle n'aurait pas bénéficié de sa bourse. Bon... elle vivait chez moi. C'est de chez moi que ça dépendait. Mon fils, l'autre qui est parti, il a fait l'armée. Et puis, le temps a passé, donc, il n'avait pas fait d'études. Pour finir, il a réalisé que pour avoir une nana bien, il fallait qu'il ait un bagage. Et puis, j'ai fini par le décider à reprendre ses études. Il les a reprises à l'âge de 33 ans. Et il a eu maintenant un diplôme de sous-ingénieur. Et il travaille chez Intel maintenant. Donc, il a une situation très intéressante. Il travaille 12 heures par jour.

- Et parlez-moi un peu de votre maison. Alors, ça fait combien de temps que vous vivez dans cette maison ?
- 29 ans.

- Et qu'est-ce qui vous plaît, qu'est-ce qui vous plaît moins dans cette maison... ?
- Cette maison, je l'adore. Mais je la déteste en même temps. Comment je vais expliquer ça ? D'abord, je me suis laissée envahir par tout ce que je garde. Tout le monde me conseille de jeter. Je ne sais pas faire, et je n'aime pas jeter. Cette maison, grande comme elle est, elle n'accueille personne à dormir, parce que je n'ai pas de couchage. Les fauteuils que j'ai achetés... c'était dans cet esprit à l'époque, que je n'achetais pas de canapé. Pas de convertible. Pour finir, quand je reçois mon frère, je suis obligée de lui donner ma chambre.

- Et vous dormez où ?
- Et bien, je dors sur un fauteuil. Là-bas. Là, c'est la cabane de ma petite-fille. Elle a planté son coin. Et puis, ma sœur dormait là. Elle et moi là et là. Et mon frère prenait ma chambre. Maintenant, quand j'ai envie de m'évader, je sors un peu dans le jardin, mais c'est très rare. Non, mais, je suis bien dans ma maison.

- Et c'est quoi qui fait que vous la détestez par moments ?
- Je la déteste parce qu'elle n'est pas aménagée comme j'aurais aimé. Et pour ça, il faut de l'argent.

- C'est au niveau de la déco, de la structuration des pièces ?
- Les structurations des pièces, oui. J'ai 150 mètres carrés de surface habitable à l'étage, ça n'accueille personne. La cuisine, je n'aurais pas aimé avoir cette avancée. J'aurais aimé quelque chose de beaucoup plus léger. Je ne peux pas ranger toutes mes affaires. Mais pour autant, je la déteste, mais je ne vais pas être malheureuse.

- Et avant d'avoir cette maison, vous étiez locataire ?
- Non. Je n'ai jamais été locataire. Je n'ai jamais voulu être locataire. Avant de me marier, je m'étais acheté un petit trou à Marignane. On a vécu quelques années dedans. Après, on a pris une location de deux ans à peu près. Et puis, je le taraudais pour avoir une maison. Donc, on a pris une maison sur Marignane, que j'appelais la maison du bonheur.

- C'était vos meilleures années là-bas ?
- Oui. Parce que d'abord, j'étais dans ma ville où j'ai vécu. Et puis, j'avais toutes mes

commodités. J'étais bien. J'avais un grand jardin. Là, je faisais un potager. J'avais des arbres fruitiers. Et puis, mon ex voulait venir sur Marseille pour se rapprocher de son travail. On a pris une location encore deux ans. Et puis, au bout de deux ans, on a trouvé cette maison-là. Depuis, je suis là. Et il est parti...

- ET au niveau de l'environnement, le quartier ?
- Ça va. Il y a ce qu'il faut. Mon garagiste n'est pas loin si jamais j'ai une panne. C'est important. Parce que même si ma voiture... je ne m'en sers pas, il faut qu'elle soit là. Il ne faut pas qu'elle soit en panne...

- Ça vous sécurise ?
- Complètement. Une voiture, c'est plus qu'important.

- Donc, c'est quelqu'un de confiance.
- Ça fait plus de 20 ans que je suis avec lui. Je n'ai aucun frais supplémentaire avec lui. Et quand il voit quelque chose qui va aller mal, il me le dit, il répare. Et au fur et à mesure, je règle. Je n'ai pas de factures à payer, énormes déjà, et je peux les payer en plusieurs fois.

- Et du coup, donc, vous m'avez dit, il y a combien de pièces dans cette maison ?
- Cinq... cette pièce, elle compte pour deux je crois. C'est salon-salle à manger.

- Et niveau de l'ancienneté, vous avez refait des travaux, récemment, j'ai compris sur cette partie-là ?
- Oui. Que ça. Un peu de peinture à droite, à gauche.

- Et au niveau du chauffage, alors, vous m'avez dit il y a la chaudière, à gaz, elle est condamnée, elle ne marche plus ?
- Il y a un cumulus condamné aussi. Le cumulus de l'étage est condamné. Et comme j'avais deux salles de bain, j'utilise la salle de bain du bas. C'est une corvée, mais ce n'est pas grave. J'ai la salle de bain du bas avec le cumulus qui est mitoyen. Je ne laisse plus couler autant d'eau avant d'avoir une goutte d'eau chaude. Donc, j'ai trouvé la solution, je reste en bas, je ne consomme pas plus d'eau. Et là, la chaleur de l'eau est immédiate.

- Et entre la température que vous avez chez vous, entre ce que vous aimeriez, ce que vous avez effectivement...
- Rien à voir. Moi, j'aimerais bien avoir un 22 degrés à la maison. On nous conseille du 19. Mais, ce n'est jamais plus de 15 degrés. Et c'est pour ça que ça, c'est mon péché. Je garderai toujours la clim Quand j'ai besoin de me réchauffer vraiment, je mets un peu plus fort, je me chauffe et je repars. Ou alors, je prends la voiture, je mets le chauffage à plein tube et je roule. Comme c'est du diesel, ça ne consomme pas des masses. Je me réchauffe, je me détends. Parce que c'est très dur d'avoir froid. Je plains de tout mon cœur les gens qui vivent dehors. Je me dis « Tu vis bien ma cocotte là. Tu as un toit. Tu n'as pas la pluie dessus. Tu n'as pas froid comme eux ». Des fois, j'ai presque envie, si je n'avais pas peur, presque envie de leur dire « venez. Vous aurez moins froid dans mon froid ». Mais bon, je ne le fais pas, parce que j'ai peur d'eux. C'est triste.

- Et l'énergie, du coup, ici, c'est quoi les points forts, les points faibles de l'énergie et de la manière dont vous la gérez aujourd'hui ?
- En plein hiver, je pense que je suis à 4/10 de satisfaction. Là, je suis très bien. Parce

que c'est les murs qui maintiennent la chaleur et qui maintiennent le froid. En tous les cas, quand il fait froid, dehors, il fait plus froid dedans. Et quand il fait chaud dehors, il fait plus chaud dedans.

- Donc, elle est mal isolée ?
- C'est les murs. C'est l'ancienneté des constructions. Si c'était extérieurement calorifugé, je pense que ça irait beaucoup mieux. Mais bon, je ne suis pas du tout prête pour faire un centime de frais.

- Par contre, vous avez plein de petits gestes pour économiser au maximum ?
- Et oui. La vaisselle, je le fais à l'eau froide. Hiver comme été. En hiver, des bouts des doigts. En en été, j'aimerais bien que ça me rafraîchisse un peu plus. L'eau n'est pas froide du tout.

- C'est quoi tous les petits gestes qui sont faits pour économiser l'énergie et dépenser moins ?
- Le chauffage est toujours dosé. Et si je peux l'éteindre pour n'être que sous ma couette chauffante, ça me suffit. Donc... je n'ai pas mis beaucoup de chauffage cette année. Je le mets à température constante. Je ne mets pas à plein tube. Je ne coupe pas le chauffage quand la chaleur est bien. Je laisse en continu pour ne pas avoir à remettre à plein tube... J'ai appris à être économe de ce côté-là. Alors, économe sur le plan financier et sur un plan monnaie. Économe sur le plan EDF... mais je ne peux pas faire plus. Et quand vraiment j'ai besoin de faire plus, je vais chez ma fille cinq minutes, je me détends un peu chez elle. Et puis, après, je rentre chez moi. Elle n'est pas mieux lotie que moi, financièrement parlant.

- Et, pour améliorer la qualité énergétique de votre logement, vous avez fait cette fameuse baie vitrée ?
- Oui.

- C'est venu d'où cette décision ?
- C'est un cousin qui est venu me voir. Elle n'était pas double vitrage avant... il y avait trop de fuites, et un jour, il était là, assis. Il y avait le chauffage et il crevé de froid. Et la semaine d'après, il me dit « Jocelyne, tu sais quoi ? J'ai envie de te changer. Est-ce que tu es en mesure d'acheter la baie ? » Alors je dis « Bon, je ne sais pas moi. Pourquoi tu me le demandes ? » Il me dit « Parce que moi, je suis prêt à te la changer. Et on va voir... » Il suffit d'aller voir chez Leroy-Merlin, on va faire une comparaison avec plusieurs magasins... c'est un grand bricoleur. Et c'est lui qui m'a posé ça. Mais ce n'étaient pas les bonnes mesures. Il me dit « T'inquiètes. On va acheter des poutres. On va les coller d'un côté, de l'autre ». En haut même. Là-haut, il y a une poutre, entre les deux. Et puis, on a tout calfeutré. Et on a tout mastiqué. Et il n'y a plus un brin d'air qui passe. Là, on avait la cheminée qui ne fermait pas bien. Il me l'a bien coincée. Quand vous rentrez dans le séjour vous pouvez rester en hiver. Avant c'est infranchissable la porte. Il fallait que je mette un molleton en dessous pour ne pas que le vent..., le froid...

- Vous ne viviez plus dans cet espace-là l'hiver ?
- Non. Pas du tout. Je ne vivais que dans ma chambre. Je vivais comme les clochards dans ma chambre.

- Et toute cette période-là, de travaux, ça n'a pas été trop long ?
- Ça a été rapide. Il a vite travaillé parce que c'était en hiver en plus. Ça avait duré

peut-être trois semaines. Ça ne m'a pas fait souffrir.

- Et financièrement, ces 500 euros, ça n'a pas été trop difficile... ?
- Non. Il m'a avancé et je lui ai remboursé. Petit à petit, je le remboursais. Il n'y avait pas de problème.

- Et vous avez constaté, quels impacts ça a eu sur vos factures... ?
- J'ai vu la différence quand même. Et puis le fait d'y vivre mieux. Ils servaient à quelque chose mes petits chauffages. Alors qu'avant, j'avais beau chauffer, il faisait 11 degrés.

- Et la clim, ça aussi, c'est un investissement que vous avez dû faire ou... ?
- Et bien oui. Il y a deux ans que je l'ai fait poser. C'est par son intermédiaire lui aussi, il l'a commandé à ses frais. Et après, je l'ai remboursé petit à petit. Parce que je ne vais pas dehors. Je ne vais pas chez l'esthéticienne, je ne vais pas chez le coiffeur, je ne m'habille pas, je ne me chausse pas, je ne dépense pas pour ma bouffe. Et bien, hop, ça partait dans les frais.

- Parce que... le confort est devenu quelque chose d'important pour vous, d'essayer d'améliorer ce confort de vie sur l'hiver, sur l'été ?
- Et bien oui. Surtout l'hiver. En plein été, on va sous la douche. Mais le plein hiver, c'est trop difficile. On a mal aux os, on a mal aux genoux. Je peux vous dire que j'avais les genoux glacés. Même ça me crispe les épaules, le dos. Et pour dégager d'ici pour aller où ? Et je n'ai nulle part où aller.

- Et cette clim, quand elle chauffe, vous savez si elle pompe beaucoup d'énergie ?
- Justement, d'après mon cousin, elle ne pompe pas beaucoup d'énergie. C'est une des moins consommatrices.

- Par rapport à vos petits chauffages d'appoint, c'est mieux ?
- Ça, c'est indiscutable, oui. Oui, là, je ne mets aucun chauffage ici. Je n'allume qu'avec elle. Et je la mets à 22, 23 pour avoir un 20 degrés. Même pas, 18, 19 degrés, pas plus.

- Et du coup, vos petits chauffages d'appoint, c'est pour la chambre ou la salle de bain ?
- Que la chambre. Mais la salle de bain, dès que vous avez l'eau chaude, vous n'avez plus besoin de chauffage.

- Et vous m'avez dit, l'autre investissement, c'est cette fameuse couverture chauffante ?
- Oui. Ça c'est... J'étais à Lidl. J'ai vu, j'ai tenté. J'en ai pris une. Et ça dure toute la nuit si vous voulez, ou le temps que vous voulez. Il y a un programme, sur 12 heures. Vous la mettez sur une température qui va de 1 à 6, et le temps de chauffe, de 1 heure à 12 heures. Moi, j'avoue que comme je passe l'hiver longtemps dans mon lit, je la mets sur 12 heures. Et quand je me lève, j'éteins. Je débranche. Et franchement, je ne regrette pas 20 euros, ça m'a coûté à l'achat. Et l'année d'après, je m'en suis acheté une deuxième. Mais ma petite-fille, elle adore venir chez moi dormir. « Mamie, vite, vite, mets le chauffage ». Et elle rentre avec moi, elle se colle à moi. On est trop bien dedans.

- Est-ce que vous connaissez un petit peu les dispositifs d'accompagnement et

d'aide dans le domaine de l'énergie ?
- Par le biais de la CCAS, je sais que j'ai la réduction d'énergie... c'est la CCAS qui m'a sauvé quelque part... Je ne la demande pas à chaque fois la ristourne, mais quand vraiment, ils ont vu que je ne demandais pas tout le temps... « L'organisme auprès duquel vous avez sollicité une aide de paiement pour votre facture d'énergie, m'a informé que votre demande a été acceptée ». Et sur un montant de 469 euros, j'ai eu une ristourne de 305 euros. Alors là, ça m'a enlevé une sacrée épine du pied.

- Et le geste vient de la CCAS ou d'EDF ?
- C'est EDF qui fait ce geste.

- D'accord. Mais en faisant appel à la CCAS, on peut obtenir une aide... ?
- Oui. C'est eux qui réclament.

- Et la CCAS vous a expliqué un petit peu quelles sont les conditions, comment ça se passe ?
- D'abord, il faut avoir peu de moyens comme moi. Il ne faut pas la demander toute l'année. Si j'ai une autre facture lourde à payer, et bien... je me débrouille. Donc, je fais attention. Bien sûr que je fais attention tout le temps de toute façon.

- Et vous en connaissez d'autres, des organismes ou des aides d'État, d'association ou autres dans l'univers de l'énergie ?
- Non. Il y en a d'autres ? Moi, je n'ai connu ça qu'avec la CCAS.

- Vous ne savez pas que peut-être vous auriez pu bénéficier d'une aide... ? Peut-être d'un crédit à 0 % ou... ou des aides pour acheter des choses pour mieux isoler votre logement ou pour faire des améliorations.
- Mais pour ça, il faut avoir les sous pour le faire. Même si on vous aide, on vous aide de combien ? Il faut investir. On va vous donner, allez, 1000 euros sur 3000 euros. Ces 2000 euros qui restent, il faudra les payer. Il faudra les sortir.

- Oui. Mais peut-être qu'ils auraient pu participer aux 500 euros de la baie vitrée par exemple.
- Il faut demander le temps qu'il faut avant que ce soit accordé. C'est trop long. Si on va pour demander une aide, et que l'aide, elle est acceptée ou pas acceptée, mais rapidement, on sait à quoi s'en tenir. Tandis que là, mon cousin était prêt à le faire. Si je devais attendre... Maintenant, si, à partir d'une facture, en plus, on vous demande de faire travailler quelqu'un déclaré, alors que mon cousin m'a fait gratuit, et donc forcément, pas déclaré, puisqu'il a travaillé pour moi sans prendre un centime. ... il faut faire travailler quelqu'un. On vous aide, mais il faut aider quelqu'un à travailler. C'est un prêté pour un rendu. On ne vous donne rien pour rien. Mais bon, c'est tellement déjà difficile d'aller taper à la porte de quelqu'un pour demander quoi que ce soit, que la CCAS, me suffit. J'ai une bonne assistante sociale. Très gentille femme. Bon, et ça a changé plusieurs fois. Mais bon, cette dernière-là, elle est bien aussi. L'avant-dernière était bien. Mais non, elles ont toutes été sympas.

- Et comment ça se passe dans ces cas-là ? Vous prenez rendez-vous ?
- Elles me donnent rendez-vous. Pour savoir un petit peu où j'en suis.

- Et c'est elle qui a vu cette fameuse facture ?
- Non, c'est moi qui lui en ai parlé. Mais elle, elle avait déjà repris contact avec moi,

parce qu'elle s'était aperçue que la CAF ne me réglait plus mes 91 euros... alors, j'ai dit pétard, elle s'aperçoit plus vite que moi. Et puis oui, parce que de temps en temps, certainement, elle doit rentrer sur internet et elle m'a demandé de passer la voir. Et j'ai été touchée, puisque je n'aurais peut-être même pas fait appel à elle.

- En tout cas, aujourd'hui, internet, vous l'utilisez ?
- Moi très peu, je ne sais pas. Je sais, mais bon, c'est elle qui, par exemple, pour la déclaration d'impôt, je l'appelle pour qu'elle me la fasse. D'ailleurs, je n'ai rien reçu encore. Quand j'ai besoin d'un papier ou j'ai besoin de renseignements, j'appelle ma fille. Ou alors, je vais carrément voir la CCAS.

- Donc c'est surtout le contact physique ou demander à quelqu'un de faire des recherches pour vous, quand vous avez besoin de...
- Ah oui. Maintenant, si j'ai envie de voir une vidéo, je sais faire.

- Et du coup, les différentes assistantes sociales, vous étiez satisfaite de la manière dont ça se déroule, dont ça se passe ?
- Oui, mais... je n'ai pas grand-chose à demander. Je ne suis pas à la recherche d'un appartement... je ne vais pas les ennuyer sans arrêt, je ne vais pas leur réclamer sans arrêt quelque chose. C'est ponctuellement, et c'est vraiment ponctuel avec elles.

- Oui, vous me dites que c'est plutôt elle qui va vous téléphoner.
- C'est elle qui va venir vers moi, parce que je n'ose pas, elles le savent, elles l'ont su toutes. Je n'ose pas aller vers les gens pour demander ou réclamer. Je me débrouille tant bien que mal toute seule.

- Et sur la manière dont ça se passe, vous pensez que ça pourrait mieux se passer ? Vos relations avec la CCAS ou avec d'autres organismes.
Je n'ai besoin de rien. Quand j'ai besoin il faut que je sache me débrouiller seule. Et je sais le faire. Et quand je ne peux pas le faire, je m'en passe, c'est tout.

- Et quand vous regardez l'avenir, c'est quoi vos projets ?
- Je pourrais aller voir mon fils.

- En Israël ?
- Oui. J'y vais une fois par an. Je paie mon voyage et je vis chez lui, 1 mois, 3 semaines.

- Et donc ça, c'est la petite économie que vous arrivez à faire...
- Mon voyage, 380, 420 euros. Et... avec ses travaux et tout ça, je n'ai pas pu, je n'y suis pas allée.

- Depuis 2 ans ?
- Oui. Et là, je lui dis « alors, quand est-ce que je peux venir ? ». Et il me dit, « non, ce n'est pas toi qui vient, c'est moi », parce que ma sœur est malade, donc, je n'ai pas ça à faire. Mais en dehors de ça, je n'ai besoin de rien. Il n'y a rien qui me manque.

- Et votre logement, il n'y a plus d'aménagement que vous aimeriez faire...
- Ah oui, dans la cuisine, j'aurais bien aimé finir les 2 fenêtres.

- Rajouter du double vitrage dans la cuisine ?
- Ah oui. Quel dommage, ça c'est à l'époque où j'avais fait le double vitrage de l'autre façade, et j'avais l'intention de faire cette façade, et c'était des prix

intéressants, le gars a disparu, et puis je n'ai même plus cherché à faire un devis ailleurs, j'ai laissé tomber... Les fenêtres en bois... ça laisse passer trop de vent, trop de froid, la fenêtre elle est fine comme ça. La porte et la fenêtre, c'est une porte-fenêtre.

- Alors, on va parler maintenant de vos attentes. On va imaginer qu'il existe d'autres organismes qui aident les personnes en difficulté. À votre avis, de quelle manière elle devrait se faire connaître ? Comment vous aimeriez être informée de ce qui existe ?
- Déjà, par le biais de la télé... hier seulement, j'ai entendu, qu'il y a... je crois 13 milliards d'euros qui n'ont pas été dépensés par l'État, parce que les gens ne demandent pas les aides auxquelles ils ont droit. Moi, quand j'avais besoin de telle ou telle chose, je demandais à la CAF, je n'avais jamais droit à rien. Donc, j'ai fini de demander.

- Ce serait quoi la meilleure manière de vous informer là-dessus alors, à votre avis ? Alors, la télé, par les informations ?
- Par les informations, oui. Par exemple, les gens qui reçoivent la déclaration d'impôt, vu la déclaration d'impôt, devraient me contacter, me dire « vous avez droit à tel et tout ça ». Parce qu'il n'y a qu'eux qui savent avec quoi on vit. Il faudra fournir ça ça ça, mais vous avez droit à ça, même si vous êtes propriétaire, parce que, quand on est propriétaire, on n'a droit à pas grand-chose non plus. On croirait que les murs on peut les manger, mais bon, on ne peut pas. Mais heureusement qu'on les a, ces murs, je peux vous dire.

- Parce que du coup, vous avez les impôts fonciers, vous êtes concernée...
- Oui. Bien sûr. Et normalement, je devrais les payer moitié-moitié avec mon ex. Ça va être la bagarre au moment de la vente, mais j'ai 150 euros, 152 euros par mois, pendant 10 mois, qui sont prélevés sur ma petite retraite. Et heureusement que je les ai fait prélever, parce que combien de fois j'aurais oublié de mettre de côté plus de 1 500 euros. Et ce n'est pas normal, parce que ce n'est pas la maison qui va vous donner à bouffer, ou qui va vous aider à telle ou telle chose. Heureusement que je l'ai, ce toit.

-... est-ce que c'est par la CCAS aussi, qu'elle vous informe un peu plus sur toutes les possibilités ?
- Oui, moi je pense que, au niveau des impôts, ça devrait, au moment où on nous envoie la feuille de non-imposition, puisque je ne suis pas imposée, envoyer...les organismes d'aide. Et puis à quoi on a droit si on a besoin de telle ou telle chose. Il faudrait que quelqu'un réfléchisse pour nous, mais il y a tellement d'autres malheureux.

- C'est quoi la bonne posture à avoir, quand on est un organisme ?
- Il ne faut pas qu'il y ait d'intrusion dans notre vie. Ce qu'il y a, c'est, un courrier, et ce courrier qui nous donne la possibilité de répondre ou de ne pas y répondre. Pas d'insistance. Avec pas forcément un délai. Avec une plaquette, avec toutes les aides Qu'on consulte, tranquille, tiens...on aurait droit à ça. Qu'on ne soit pas dans l'obligation de répondre de suite et que si on ne répond pas, et que demain on a besoin, on ne puisse plus faire de demande. C'est comme le panier Shabbat, il m'a fallu peut-être 6 mois avant que je le réclame, ce panier. Et je ne suis pas allée seule, et puis on a parlé pour moi, puisque j'avais honte. Mais maintenant, je n'y ai plus droit, parce que je n'ai plus mes enfants à la maison.

- Et le dispositif d'aide idéal ?
- Il faudrait que ça soit assez réactif. L'idéal, si par exemple on a besoin de quelque chose, qu'on puisse le demander. Et qu'on nous réponde assez rapidement, pour nous dire « voilà dans deux mois, dans un mois, ça va être OK. On va étudier votre dossier, ça va être OK » ou « non, vous n'y avez pas droit ». Vous y avez droit ou vous n'avez pas droit. Et assez rapide, dans le mois et demi ou les deux mois. Et là, la facture, je ne pensais jamais que j'allais avoir cette ristourne, j'étais vraiment soulagée. Mais, avec la CCAS, je vous dis, je n'ai pas eu de... La discrétion. Il faut la formuler, la demande d'aide. Qu'on ne soit pas humilié... Parce que moi, je, OK, j'ai un toit, OK, je ne manque de rien, même si je n'ai besoin de rien, je ne manque de rien. Tout ce que j'ai, c'était là il y a des années. Et je fais attention à ce que j'ai, là je me suis offert un bouquet, ça fait 3 semaines bientôt. Il faut acheter les œillets, là, ça tient...

- Mais, ça peut passer par exemple, en vous montrant des témoignages de personnes qui en ont bénéficié ? De montrer qu'il y en a d'autres qui en bénéficient ?
- Non, moi ça ne m'intéresse pas de savoir, non. D'envoyer ces personnes qui ont bénéficié pour me dire « voilà, moi j'ai été aidé ». Ça ne m'intéresse pas, ça. Je sais qu'il y en a d'autres qui sont dans mon cas et qui sont pires que dans mon cas. Les personnes qui vivent ce que j'ai vécu, chacun vit à sa manière ce qu'il vit. Parce que, dans l'ensemble, je suis heureuse, je ne manque de rien, mais je n'ai besoin de rien. Ça veut dire, je n'ai besoin de rien par la force des choses, je n'ai besoin de rien, je ne manque de rien.

- Oui, parce que vous êtes habituée à vivre avec peu.
- C'est ça. Et depuis des lustres.

- Et vous pourriez peut-être vivre avec un peu plus, si justement vous connaissiez ces organismes et ces structures ?
- Oui. Mais ça, il faudrait que je puisse les contacter. Je suis sûre qu'on aurait pu m'aider, parce que ça fait partie d'un processus d'économie. Et c'est ça qui est intéressant pour eux, pour ceux qui aident. Voilà, cette maison-là, ce qu'elle a besoin uniquement, c'est d'un recouvrement extérieur, je pense. Mais c'est... ce n'est pas demain la veille que ça va être OK pour quelqu'un qui va pouvoir m'aider, et encore moins pour moi qui vais pouvoir le faire. Ce n'est pas demain la veille.

- Bon, je ne sais pas si vous voyez autre chose à ajouter ou si on a fait le tour ?
- On a fait le tour, oui.

Faiza, PACA, 2 mai 2018

- Sentez-vous pleinement libre de me parler des choses telles qu'elles vous viennent à l'esprit, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, c'est votre opinion, votre vécu qui m'intéresse. Dans un premier temps, si vous deviez vous présenter…

- Moi je m'appelle Faiza, je suis Algérienne, ça fait 4 ans que je suis ici en France, j'ai un enfant de 3 ans, un garçon. Là-bas, on ne parle pas français quotidiennement on parle le kabyle. Depuis que je suis arrivée, je me suis améliorée... Moi, de ma part, je regarde juste la télé et quand je suis arrivée ici, j'ai commencé à pratiquer, à parler, et voilà.

- Et qu'est-ce qui vous a amené en France ?

- Eh bien, c'est le mariage, j'étais marié avec le père de mon fils, qui m'a fait le regroupement familial, et je suis venue ici. Malheureusement, j'ai divorcé avec lui, des soucis, des problèmes.

- Ça fait combien de temps que vous êtes divorcés ?

-... au mois de septembre, ça va faire 2 ans

- Et du coup, aujourd'hui, donc vous êtes mère d'un petit garçon...

- Voilà, comme vous voyez, je suis toute seule. 3 ans. Et le petit, il a l'asthme. Depuis que je suis ici. Comme vous voyez, c'est au rez-de-chaussée, et on a beaucoup d'humidité. Je souffre de ça depuis que je suis arrivée ici.

- Et cet appartement, vous l'avez trouvé comment ?

- Sur internet. En fait, où j'habitais avec mon ex... L'appartement est revenu à moi, parce que, le juge me l'a attribué à moi, mais pour le payer, c'est presque 700 euros. Et mes revenus ne me permettent pas, en fait. Du coup, j'ai cherché jusqu'à ce que j'aie trouvé, sur le Bon Coin, je paie moins, mais après mon fils a attrapé une maladie.

- Et là, vous payez combien par mois ?

- Eh bien 495 euros. Franchement, c'est cher pour un trou à rat comme ça. Il n'y a même pas de fenêtre, il y a une seule.

- Et vous êtes en train de chercher un travail...

- Je suis en... ils font l'accompagnement pour réaliser les projets, et moi je voulais faire une formation dans le social, c'est agent de médiation sociale, au fait ce n'est pas ça que j'ai demandé au début, mais vu que je n'ai pas le niveau bac, et je ne peux pas direct accéder à ça, alors il faut que je passe par un certain chemin pour arriver à...

- Donc petit à petit, c'est ce que vous espérez un jour obtenir comme type de poste...

- Oui. Je voulais faire un AES, vous connaissez ?

- Oui, assistante sociale...

- Voilà. Dans le même domaine, mais je ne peux pas accéder de suite, il faut que je passe par un certain chemin pour arriver à ça.

- Vous avez quel âge ?

- J'ai bientôt 28 ans.

- Et en Algérie, vous faisiez quoi ?

- L'enfance là-bas, après, je n'ai pas eu la chance de rester à l'école. Du coup, j'ai arrêté. J'ai un peu travaillé par-ci, par-là, dans les magasins de communication, de vente de portables, des trucs comme ça. Après, je suis allée faire un stage d'agent des assurances, que je n'ai pas fini, parce que c'était loin de chez moi. C'était un peu compliqué de le faire, après j'ai arrêté au milieu du chemin et après j'ai fait un autre stage de coiffure, j'ai un diplôme de coiffure. Et quand je l'ai fini, j'ai commencé à faire un autre... en fait, c'était mon projet d'ouvrir un salon de coiffure, et après, j'ai rencontré mon ex-mari, et puis il m'a dit que ce n'est pas la peine, des trucs comme ça. Alors, je me suis dit, en attendant que j'attends les papiers pour que je vienne ici, je ne reste pas les bras croisés à la maison, j'ai fait un autre stage qui est opérateur en micro-informatique. Et presque à la fin, il m'a demandé de venir, parce que les papiers ils étaient prêts, le regroupement familial. Et je suis venue. Et ma vie s'arrête là. Dès que je suis arrivée, je n'ai rien fait. Il m'a demandé de ne pas travailler, de ne rien faire. J'ai tapé presque 3 ans à la maison.

- Et c'est ce qui a été trop dur pour vous, de ne pas avoir cette liberté de travailler ?

- Oui, c'était trop dur. En fait, ici, il y a quelqu'un qui est libre, eh bien du coup, on vous met dans la cage, alors que normalement c'est le contraire, on est en France, c'est un pays libre. Moi, c'était le contraire, j'étais libre dans mon pays, alors pourquoi je suis arrivée ici ? Mais bon, après, je n'étais pas trop contre ça, en fait, l'essentiel c'était d'être avec lui. J'ai fait un enfant avec lui, et il avait lui aussi 3 enfants... quelque part, c'est tous ces problèmes-là qui m'ont poussé à divorcer. Après, je suis tombée enceinte, après, j'ai perdu à 4 mois, et après j'ai demandé le divorce.

- Et du coup, si on imagine, ça c'est votre vie, là on est aujourd'hui, là on est à votre naissance, pour vous il y a eu combien de phases dans votre vie, combien de périodes de vie, et comment vous les...

- Franchement, il y a eu beaucoup de périodes. Avant d'arriver ici, j'ai perdu mon père, à l'âge de 2 ans, un accident de voiture. Alors là, franchement, si vous me regardez, vous allez trouver elle a presque 100 ans, alors que moi j'ai 28 ans. Des fois, je n'arrive pas à gérer. Je gère ça que pour mon fils. Parce que je sais qu'il n'a personne ici, si je craque, il n'a personne, même son père, il n'est pas quelqu'un... Alors, je tiens debout pour mon fils.

- Comment ça se passe une journée en semaine ? Votre petit garçon, il va à l'école ou...

- Oui, il va à l'école.

- C'est quoi votre rythme ? À quelle heure vous vous levez ? Enfin, du matin au soir, comment la journée s'organise ?

- Alors, pour vous dire, avant que mon fils il rentre à l'école, j'étais toujours coincée au foyer, femme au foyer. Mais j'en ai eu marre. Déjà, le divorce, la perte d'un bébé, pas de parents ici, c'était un enfer pour moi. Et après, dès que mon fils il est rentré à l'école, j'ai eu la porte qui s'ouvre on va dire. Et dès que je l'ai mis à l'école, il y a l'école de mon fils ici, il y a GRS, vous connaissez ?

- Un centre d'aide, non ?

- Un centre, pour des étrangers pour apprendre le français, des trucs comme ça. Et même l'Ofii, quand on vous donne la carte de séjour, si vous ne parlez pas le français, on vous envoie pour faire quelque cours de français... c'est obligatoire. Et je vois beaucoup de monde là-bas, moi c'est ce que je voulais faire, m'améliorer en fait en français. C'est vrai que je parle, mais quand j'écris ... Je fais beaucoup de fautes, c'est pour ça que je voulais m'améliorer. Je leur ai déjà expliqué que maintenant mon fils était à l'école, et je veux faire quelque chose, alors ils m'ont demandé si j'étais inscrite à Pôle Emploi ? Non, je n'étais pas inscrite. Quand même, il y a toujours un début. Du coup, ils m'ont dit qu'il faut s'inscrire à Pôle Emploi, et ici on fait ça, ils m'ont expliqué. Et du coup, je me suis inscrite à Pôle Emploi, et après j'ai amené le papier de Pôle Emploi. Et du coup, ils m'ont accepté. J'ai fait 120 heures là-bas, de cours de français. Et après, avant que je finisse ça, Pôle Emploi m'a envoyé faire l'accompagnement pour avoir... Comme je n'ai pas eu de diplôme ici, je ne sais pas quoi faire de ma vie, ici. Donc ils m'ont envoyé là-bas, ils m'ont dit « allez-y, voir c'est quoi... ».

- Un bilan de compétences.

- Voilà, exactement. Où vous voulez être vraiment.

- Et donc aujourd'hui, quand vous déposez votre petit garçon à l'école, vous vous levez à quelle heure le matin ?

- Alors, mon fils, il est réglé comme l'horloge. 7 heures du matin, on se réveille,

je n'ai pas besoin de mettre le réveil... Du coup, le matin, il n'y a pas de souci, 7 heures « Maman, biberon, maman, la télé ». Voilà.

- Et du coup, après vous l'emmenez à l'école ?

- Je l'emmène à l'école, et moi, je vais direct au...

- Faire les cours.

- Voilà. Et comme je l'ai inscrit à la cantine, eh bien il mange. Après, il y a des jours où je ne l'inscris pas, parce que je l'emmène voir un médecin, un psychologue, et... il était un peu choqué en fait. Son père a fait un geste qu'il ne fallait pas faire ... Bref, il a pris le petit, il est allé l'amener à la police, leur dire « tenez mon fils, sa mère l'a abandonné ». La police, elle m'appelle, j'ai pris l'avion et puis je suis rentrée, quand j'ai récupéré mon fils, ce n'était plus le même. Il a cru que je l'ai abandonné. Après, je me trouve avec quelqu'un qui... ce n'est pas le mien.

- Un enfant qui a changé ?

- Oui. Et je ne sais pas quoi faire avec lui, en fait. Et du coup, nous avons parlé avec ma psy, et elle m'a dit d'aller voir le centre pour les enfants, jusqu'à aujourd'hui et il est suivi par là-bas, voilà.

- Et du coup, donc après, vous le récupérez à 16 heures 30 ou à 18 heures, ça dépend des jours.

- Non, 16 heures 30. Comme aujourd'hui, et toujours, pour ne pas l'avoir avec moi, exemple pour le mercredi, après-midi il n'y a pas d'école. Du coup, je paie la garderie, pour qu'ils le gardent toute la journée. Comme ça, si j'ai moi le stage la journée, je...

- Oui, tout de suite vous êtes opérationnelle pour travailler, sans avoir besoin de trouver une solution.

- Exactement. Et au centre aéré, pareil, je l'ai inscrit au centre aéré pour ma semaine... quand c'est ma semaine, demain, je l'emmène au centre aéré de 9 heures jusqu'à 16 heures. Je reviens, je vais directement au stage, je serai un peu en retard, mais ils comprennent, et après je sors un peu tôt, à 16 heures pour aller le récupérer.

- Et du coup, donc vous rentrez après à la maison, vous êtes à la maison vers 17 heures ou 18 heures selon les jours.

- Quand je rentre, je récupère le petit, les jours d'école, alors, s'il fait beau, je ne l'emmène pas direct à la maison. Après, je le sors, on va au parc ou on va sortir se balader, pour que je ne l'enferme pas de suite à la maison. Et après, selon quand on rentre...

- Pourquoi... justement parce que la maison, elle a ces problèmes d'humidité ?

- Oui, exactement. Et surtout le soir, quand il commence, il me fait des crises vraiment d'asthme, c'est les pompiers qui viennent. C'est une catastrophe, et je ne gère pas toute seule. le sors, et vers 18 heures, 19 heures, je rentre à la maison, je fais à manger, on joue un peu, on regarde un peu la télé, et au dodo. 20 heures maximum. Les week-ends, je le laisse tarder.

- Et du coup, les week-ends, c'est quoi vos horaires ? Il se réveille toujours à 7 heures ?

- Toujours à 7 heures. Après moi je me lève, je lui allume la télé, je l'emmène avec moi dans le salon, quand je dors ici. Je le laisse et il regarde la télé.

- Et du coup, le week-end, c'est quoi vos activités, vos sorties ?

- Des fois, s'il ne fait pas beau, franchement je reste à la maison. S'il fait beau, j'organise des fois avec des amis, on sort au parc Borély, on va à la plage, ça dépend. Maintenant, c'est les moments de la plage, sinon on va au Vieux-Port, on va au parc... il y a le parc Borély, au parc Pharo

- Et du coup, vous avez réussi à vous faire des amis ?

- Oui, ça va. Comme vous voyez, je parle... je suis comme ça avec tout le monde.

- Et du coup, la famille par contre, vous n'en avez pas dans le coin ?

- Non, à Paris, j'ai mon grand-père, mon cousin, ma cousine. Mais bon, j'y vais une fois par...

- De temps en temps vous allez à Paris ? Ou ils viennent ?

- Oui, une fois. Oui, ils sont venus la dernière fois, les vacances passées.

- Vous les accueillez à la maison ?

- Je ne vous raconte pas, il y avait moi et mon fils, il y avait la femme de mon cousin et ses 2 enfants, et sa copine avec son enfant.

- Et il y a combien de mètres carrés, là ?

- Ici, 32. Je dis ce n'est pas grave. Les enfants ils vont là, les autres, ils ont dormi là, et moi j'ai dormi par terre, j'avais un matelas, et mon fils dans son lit, et l'autre j'avais un lit parapluie.

- Alors, aujourd'hui, donc vous n'avez pas encore de revenus ? Enfin, le stage, il n'est pas rémunéré ?

- Non.

- Du coup, vous vivez avec quoi, tous les mois ?

- 449 euros. Il a fait 3 ans, mon petit, du coup je suis dans la merde. Parce que je ne m'en sors pas dans le mois. Vous imaginez, vous vivez avec 400 et quelques avec le petit ?

- Et puis surtout que le loyer, il est à...

- 500, presque 500. Mais bon, j'ai l'APL, mais là les 400, il n'y a que pour moi et le petit.

- 400, c'est ce qu'il reste, une fois que vous avez payé...

- Non. 400, il me vire pour moi 449, et les 377 euros pour le propriétaire. Et moi, j'ajoute après 118 euros, ce qui veut dire qu'il me reste 300 et quelques. Après, je paye toutes les factures, et j'ai fait le calcul, il me reste pour manger, pour s'habiller 170 euros. Et je n'ai pas compté, quand je paie la garderie, la cantine. Chaque moi, je paye 20 euros, 30 euros, ça dépend.

- Votre ex-mari ne paie pas de pension ?

- 50 euros, madame.

- Mais il fait garde partagée ?

- Non, il prend un week-end sur deux. Et les vacances, il le prend.

- Et comment ça se fait qu'il ne donne que 50 euros ?

- Il se la joue, il ne travaille pas. Je tiens debout pour mon petit.

- Et du coup, comment ça se passe au niveau du budget, est-ce que vous vous privez...

- Avant, comme moi, je touchais 775, je ne suis jamais allée demander, je m'en sortais en fait. 750, je tenais à la fin du mois. Mais maintenant, impossible. Regardez, qu'est-ce j'ai après, alors... je suis à découvert, encore. Je n'ai pas fait de commission, j'ai acheté rien, je suis à découvert, alors que j'ai demandé de l'aide.

- D'accord. Donc, ça fait combien de temps que vous êtes passée à...

- Depuis le mois de février.

- Parce que c'est les 3 ans de l'enfant ?

- Oui. Il a fait 3 ans en mars.

- Et du coup, comment vous gérez au niveau de ces frais, est-ce que vous

avez une idée de l'énergie ? Enfin, je ne sais pas, c'est quoi comme chauffage ?

- Électrique. J'ai chauffé déjà, après, ils m'ont envoyé payer une facture de 200 euros, que je n'ai pas payé, jusqu'à aujourd'hui. J'ai fait une demande au niveau de...l'assistante sociale. Et j'attends toujours, ils ne l'ont pas payée, on attend toujours.

- En tout cas, ils n'ont pas coupé.

- Non, ils n'ont pas coupé. Après, comme ça a augmenté, ils m'ont demandé que je paie. Vous vous imaginez ? Avec ce que je touche, ils ont demandé que je paie 49 euros par mois, pour l'électricité. Que j'ai dit non. Là d'ailleurs, je n'ai plus d'internet. J'ai coupé Free... avant, j'ai fait un an, j'ai fait celle de 10 euros. Et ce mois-là, elle va passer à 40 euros. Comme il n'y a pas d'autres options pour trouver moins chère, j'ai résilié, et là, je n'ai plus d'internet, je suis allée récupérer un disque dur avant que je ramène mon fils, il y a des dessins animés, quelques films, pour que moi je l'occupe quand il est à la maison.

- Du coup, sinon vous n'aurez plus que les chaînes de la TNT ?

- Je n'ai même pas la TNT madame. C'est pour ça que je suis allée jusqu'au Caillols, pour récupérer le disque dur qui est ici. Comme ça, je vais occuper le petit, je n'ai pas d'internet, je n'ai rien comment on va faire.

- Donc vous avez un téléphone portable ?

- Oui, il n'y a pas d'internet, j'ai le forfait de 2 euros. Si je l'allume, en même pas 5 minutes, il regarde YouTube, c'est mort. Alors voilà, comme d'habitude, je trouve des solutions à gauche à droite. Vous avez vu la chambre, il y a beaucoup de jouets, il y a beaucoup de choses. Moi, pour la maman, je n'ai même pas d'intimité.

- Et au niveau de l'alimentation, vous faites avec ce qu'il reste, à la fin du mois ?

- J'ai une carte de restos du cœur, mais ça fait 2 fois que j'y vais, ils sont fermés. Voilà, alors qu'il ne me reste qu'une dernière bouteille, et je suis déjà à découvert, sur mon compte.

- Il n'y a plus qu'une bouteille de lait à la maison ?

- Oui. Elle est ouverte. Déjà, j'ai retiré hier 20 euros, et je suis à découvert.

- Au niveau des déplacements, c'est les transports en commun...

- Avant, je les payais. Mais maintenant comme je suis à ce stade-là, ils m'ont donné la gratuité pendant 3 mois. Après, j'ai fait une demande puisque 3 mois, ça ne suffit pas, parce que mon stage il ne s'arrête pas avant 3 mois.

Du coup j'ai demandé, ils m'ont rajouté jusqu'au mois de juillet. Et c'est là où on fait quoi, après ?

- Au niveau des vêtements, pour votre petit, qui grandit sans doute très vite ?

- Les vide-greniers, Emmaüs...

- Et vous arrivez à faire des petits plaisirs ou ce n'est plus possible ?

- Plus possible. Il y a un site sur internet qui s'appelle Give dès fois je récupère...

- C'est des gens qui donnent ?

- Oui.

- Ah, ça c'est quand même bien, vous avez connu comment ?

- Sur le site. En fait, sur internet... vous savez, sur Facebook, il y a des sites pour vendre, exemple le « spécial maman », des trucs comme ça. Du coup, j'ai vu ce commentaire, il y a sur le site Give, ça donne gratuit. Des fois, il y a des choses qui valent le coup, je récupère les choses. Sinon, il y a les vide-greniers, je vais au vide-greniers, je paie des choses 50 centimes, 1 euro. Et donc le jean, je l'ai acheté là-bas 3 euros.

- Mais ça, c'est des petits plaisirs que vous arrivez à vous faire quand même. Donc ça fait plaisir, à ce moment-là ?

- Oui. Maintenant, non...je ne peux plus me permettre... j'ai hâte d'aller travailler. J'attends, j'espère que ça va finir vite mon stage, et je vais travailler, au moins comme ça, je serai tranquille.

- Parce que ça vous met mal à l'aise en fait.

- Eh bien oui. Si je croise quelqu'un dehors, dans le bus, dans le tram, et il dit « oui, ils font des enfants, il y a la RSA », il a raison, parce que lui il a passé toute sa vie à travailler, et quand il paie les impôts, il le paie pour nous, et je ne vais pas lui dire « non, vous n'avez pas raison, ta gueule », je ne peux pas lui dire, il a raison, tout à fait raison. Alors que c'est vrai, j'ai des mains, j'ai la santé, et pourquoi je ne vais pas travailler ?

- Et comment vous faites quand il y a des mois plus difficiles...

- Comme maintenant, je suis allée voir l'assistante sociale, qui m'a fait un chèque de 92 euros, il y a 15 jours, eh bien maintenant, comme je vous ai dit, je suis à découvert, plus qu'à découvert. J'ai demandé un rendez-vous qui va être juste au 15, le temps que la CAF elle rentre, je paie tous les frais, il me faut quelque chose, soit un travail, soit une aide qui va être chaque mois, sinon impossible. Alors que, avant, je ne vais jamais les voir pour leur demander de

l'aide.

- Comment vous avez su qu'il y avait une assistante sociale pour vous aider ? Il y a quelqu'un qui vous en a parlé, qui vous a suggéré ?

- Non, je le savais, si on a un problème, on va voir notre assistante sociale, chacun a son référent. Voilà, je vais le voir, mais j'avais un problème avec mon référent, il était méchant, du coup j'ai demandé à changer. Et ça y est, ils l'ont changé.

- Il était méchant, c'est-à-dire ?

- Je ne vais pas parler de mal des gens, mais bon, ça crie... je n'étais pas à l'aise, ça ne me va pas.

- Et là, vous avez changé, et c'est mieux ?

- Ah oui.

- Il n'était pas empathique, il n'était pas agréable...

- Non, parce qu'il y avait un problème, le premier jour que je l'ai rencontré. Ils me l'ont donné, un mois après, après moi j'ai essayé de prendre rendez-vous avant avec lui, puisque c'est là que mon fils il m'a fait de l'asthme, ils m'ont dit d'aller voir mon assistante pour voir au niveau du logement et quand j'arrive, il me dit « madame, pourquoi vous avez essayé de me joindre et de prendre rendez-vous avant ce rendez-vous là ». Mais comment je savais, oui je m'excuse, et mon fils il a commencé à faire de l'asthme, et moi je n'ai rien compris, que apparemment, c'est l'humidité qu'il y a chez moi. Il m'a regardé, il m'a dit « vous êtes en train de me dire là comme quoi c'est de ma faute que votre fils il a l'asthme ? ». Lui, il ne me comprend pas, il n'avait pas compris ma peine de maman pour mon fils. C'est un assistant social, il est agréé pour faire de l'assistance sociale, pour aider les gens.

- Et puis vous êtes bien placée pour le savoir, puisque vous aimeriez bien faire ce métier.

- C'est ça qui m'a poussé à le faire.

- Et vous avez donc eu vous m'avez dit des défauts de paiement au niveau de la facture d'EDF par exemple ?

- Oui.

- Il y a d'autres postes dans la maison où vous avez été obligée de ne pas payer, en dehors d'EDF ?

- Il y avait, les vacances de l'année passée...

- Et vous avez déjà eu recours à des crédits ou à l'aide de votre famille ou...

vos parents, ils vous aident un peu ?

- Non.

- Et du coup, est-ce qu'il y a des périodes de l'année qui sont plus difficiles que d'autre ?

- Comme vous voyez, moi toute l'année, ça ne va pas. Si ce n'est pas ça, c'est le papa de mon fils, si ce n'est pas ça, c'est la santé de mon fils, si ce n'est pas ça, c'est ma santé à moi.

- Donc financièrement il n'y a pas des périodes plus faciles que d'autres et des périodes plus difficiles que d'autres, l'électricité, j'imagine que l'hiver...

- Oui, ça consomme plus en hiver, je suis obligée, vous voyez les murs, en fait le plafond, quand la chaleur, elle monte, du coup il ne reste rien. Et en plus, il y a la mesure ASELL, je suis suivie par la mesure...

- C'est quoi ?

- En fait, pour faire des aides au niveau de l'énergie, pour qu'ils m'aident à trouver un appart dans la chaleur, après elle, elle a sollicité une aide d'une autre qui travaille dans l'environnement, genre s'il y a des moisissures dans les maisons, l'humidité et tout.

- Ils vont venir faire un diagnostic ici.

- Exactement. Du coup, elle est venue. Elle a regardé et tout. Elle a trouvé beaucoup de moisissures, c'est des champignons. J'ai laissé comme ça, jusqu'à ce qu'elle soit venue, elle a pris des...

- Des échantillons.

- Voilà. Et j'attends. Quand même, ça fait presque un mois.

- Et donc, du coup, d'avoir toutes ces difficultés, j'imagine du coup vous faites attention à l'électricité, vous ne chauffez peut-être pas assez. Vous avez un chauffage d'appoint ?

- Mais ça, je l'ai pris dans le Give, à la fin de l'hiver, je l'ai récupéré, j'ai acheté la bouteille à 30 euros, et j'ai dit je fais ça, moins que je consomme, et moins que j'aurais des dettes d'électricité. Mais je ne vous mens pas que ça pue trop. En fait, dès que ça commence l'odeur, je l'éteins. Et ça me fait peur en plus, de dormir comme ça, j'ai peur pour le petit, en plus je me dis que si je meurs, il n'y a personne qui va nous trouver, il n'y a que moi et mon fils, on pourrit là. Du coup, j'attends je chauffe, après j'éteins, j'ouvre un petit peu pour que l'odeur elle parte

- Et l'idée, c'était surtout de maîtriser, de se dire « bon voilà, j'ai mis 30 euros dans la bouteille, quand il n'y aura plus de bouteille, au moins je ne vais pas

dépasser ma facture » ?

- Voilà, exactement. Comme ça, je ne serai pas encore dans les dettes, ça me gêne d'avoir des dettes. Ça prouve que on n'est pas sérieux, on ne paie pas... donc si demain, je trouve un HLM, ils m'appellent, et que je montre mes factures, ils trouvent que j'ai des dettes, ils ne vont pas peut-être m'accepter, à cause de ça ils vont dire « elle ne va pas payer le loyer ».

- Et donc au niveau de la santé, vous m'avez dit votre fils il fait de l'asthme.

- Oui. Depuis que je suis arrivée ici.

- Et le docteur dit que c'est lié à l'appartement...

- Eh bien, avant, il n'avait pas de problème. Depuis que je suis arrivée ici, il a commencé à tousser, à vomir, en fait je n'ai pas compris que c'est de l'asthme. Je l'emmène chez le médecin, et je lui raconte, il me dit aie aie aie, il me donne des médicaments, ça ne calme pas, et quand elle me dit peut-être qu'il fait de l'asthme, elle m'a donné de la Ventoline, c'est calmé.

- Et vous, vous avez aussi des soucis ?

- Oui, moi c'est lié psychologiquement, tout ça vous croyez que c'est facile, et le corps, il travaille, mais le jour que ça lâche comme si quelqu'un il est en guerre, après, quand la guerre est finie, il part quelque part, et le corps il réagit après. C'est pareil. J'ai des punaises qui commencent à sortir.

- Il y a des punaises dans la maison ?

- Oui.

- Donc c'est un logement qui n'a pas qu'un problème d'humidité ?

- Ça m'embête, franchement, ils commencent à rentrer, le canapé, je vais le jeter, et après avec quoi je vais m'acheter un autre canapé, et alors que je dors ici. Bon, c'est trop compliqué pour moi.

- Et la relation avec le propriétaire ?

- Non, ça va. C'est une agence.

- Et parfois, vous avez des retards dans le paiement du loyer ?

- Non, je fais à l'heure. Non, je me mets déjà à la place de la personne, elle attend son truc, et deuxièmement c'est sérieux

- Alors, cet appartement, racontez-moi, donc il fait 32 mètres carrés.

- Oui.

- Vous êtes ici depuis...

- Mars 2017.

- Et l'état dans lequel vous l'avez trouvé par rapport à ce qu'il est aujourd'hui...

- Non, il était comme ça. Et parce que, il y avait une fuite d'eau, du coup ça a fait une inondation, Tous les murs ils ont morflé... Même la personne qui était avant ici, c'est un vieux monsieur, et il venait récupérer son courrier. Et le monsieur, il me dit « vous habitez ici ? », je lui dis « oui, avec mon fils ». « Ah, vous avez un enfant », je lui dis « oui », il me dit « faites attention, madame », pourquoi ? Il me dit « moi j'ai ma petite fille, j'ai habité ici presque 4 ans, on n'est pas parti jusqu'à ce qu'elle a attrapé l'asthme ».

- Et au niveau des chauffages alors, donc vous avez un chauffage électrique, et sinon un petit chauffage d'appoint depuis quelque temps.

- Oui. Mais avant, j'utilisais le bain d'huile, là...

- C'est comme un chauffage, mais...

- Avec des roulettes, on peut l'amener quelque part.

- Et dedans, on met quoi ?

- Non, rien, on place à l'électricité.

- D'accord, c'est juste à l'électricité et ça fait un petit chauffage.

- Oui, ça fait... chauffer la facture en fait. Parce que je l'ai utilisé souvent, et celui de la salle de bain, je ne l'éteins pas, parce que, quand je fais la douche au petit, quand le matin c'est frais, je l'amène là-bas pour le changer, pour lui mettre son pyjama ou lui mettre les habits pour sortir. Pour lui faire la douche, pareil...

- Et entre la température que vous aimeriez et la température que vous avez effectivement, parce que j'imagine que vous faites attention, est-ce qu'il y a un décalage ? Vous aimeriez avoir plus chaud l'hiver ?

- Eh bien oui, franchement. Vous voyez que là c'est frais quand même, alors l'hiver…

- Donc vous êtes toujours avec un pull ou un...

- Oui... à 100 %.

- C'est quoi pour vous les points forts et les points faibles de votre logement ? C'est quoi ses avantages et ses inconvénients ?

- Franchement, il n'y a rien ici qui va bien. Sauf parce que moi, j'aime la ville,

je n'aime pas m'isoler. Il faut que je voie les gens, et là, quand je sors, ça me permet de voir beaucoup de gens...

- C'est le quartier qui vous plaît ?

- Pas le quartier, non, c'est le centre-ville. Parce que je descends, et il y a le centre-ville et il y a tout à côté de moi, il y a beaucoup de gens, je vois des gens.

- Là, quel que soit le jour, le dimanche, le lundi, le mardi, vous sortez et vous voyez du monde ?

- Voilà. Ça me plaît.

- C'est un appartement assez vieux. On est dans un vieil immeuble ?

- Ah oui, oh là là.

- Et à entretenir, il n'est pas trop contraignant, à nettoyer, à entretenir ?

- Non, ça va. Ça va, le carrelage il est glacé, je mets des tapis partout l'hiver... Vous mettez un pied, vous allez commencer direct à tousser... C'est vraiment froid. Je rajoute des tapis. Pas pour moi, moi je mets des claquettes, toujours pour le petit, des fois il enlève les chaussures...

- Et du coup, aujourd'hui, par rapport à l'énergie, est-ce que vous essayez de faire des économies, d'une manière ou d'une autre ?

- Eh bien oui.

- Alors, c'est quoi ? Si on faisait la liste de tout ce que vous faites pour économiser de l'énergie... vous avez investi dans ce petit chauffage d'appoint...

- Oui, il y a... pour chauffer la salle de bain, l'eau, pour la salle de bain. Alors, tout le temps, il faut que j'enclenche le... Du coup, tout le temps je fais attention. À 3 heures, je le monte, parce que sinon, la facture elle monte. Pour que ça chauffe l'eau, au moins. Il suffit juste de 3 heures. Après, moi je fais attention... dès que je le mets, quand je rentre, ça y est, je sais que je ne sors pas, je regarde l'heure, après je le monte, et 3 heures après, tout de suite je l'éteins. Des fois, c'est vrai que je l'oubli, mais rarement...

- Et ce petit chauffage d'appoint, vous l'allumez combien ?

- Ça dépend des jours. Mais quand même, ça m'a aidé. En fait, maintenant, si je l'allume, je n'ai pas peur comme j'ai peur pour l'électricité. En fait, ça, c'est moi qui vais aller acheter la bouteille... Je n'ai pas de problème de facture. Je n'en ai plus, c'est moi qui vais acheter... En plus, c'est vrai que ça coûte moins cher, ça tient 1 mois la bouteille, alors que pendant 1 mois, si vous chauffez à l'électricité, vous allez recevoir les factures de 200 euros.

- Qu'est-ce qu'il y a d'autres comme geste ?

- Je ne cuisine pas, j'achète dehors, parce que, ça aussi, mais ça m'a fait...

- Ah, la plaque électrique. Ça pompe trop d'énergie ?

- Depuis, l'hiver je ne cuisine pas. Je fais vite, les trucs, comme l'omelette aujourd'hui, ou sinon je sors, j'achète déjà prêt, et je les mets dans les sacs, je décongèle, les petits pois.

- Donc vous congelez et vous décongelez au micro-ondes, pour éviter d'utiliser la plaque...

- Pour ce soir, ça je mets un peu d'eau chaude...

- Vous décongelez avant dans l'eau ?

- Oui.

- Pour gagner du temps et faire que la cuisson soit moins coûteuse ?

- Voilà. Et c'est bon.

- Il y a d'autres choses qui vous viennent, pour maîtriser la consommation d'électricité...

- Je n'utilise pas de fer à repasser, alors que j'en ai besoin des fois, lorsque je mets des chemises pour mon fils, ou moi, des fois, mes robes. Pareil, c'est à cause de ça. Pareil, le sèche-cheveux, les plaques, pareil, je n'utilise pas, parce que je sais il n'y a que moi qui vais payer mes factures, il n'y a personne d'autre qui va m'aider, et je ne travaille pas, si je les dépasse. Je me prive en fait, sérieusement, je me prive, dans tout. Et même de voyager ou d'aller regarder si je suis tenté par quelque chose, j'évite d'aller pour regarder, sinon je vais être tentée.

- Ça fait longtemps que vous ne vous êtes pas fait de plaisir ?

- Malheureusement.

- Et le petit, vous arrivez quand même à ne pas craquer pour lui offrir des choses ?

- Si, des fois oui. Je suis obligée, comme cet été... il n'a rien, du coup je suis allée à Primark, je lui ai acheté quelques chaussures. Les sandales, pour cet été, elles m'ont coûté 6 euros la paire. Alors que si je les achète ici au centre-ville... je fais tout le trajet pour ne pas les acheter à 12, à 15, pour vous dire. Sinon, au vide-grenier, sauf que le vide-grenier, j'y vais quand il est chez son père le week-end. Sinon je n'y vais pas, parce que... il est tenté, il bouge trop. Quand il est avec moi je n'y vais pas. S'il le prend, son père, le week-end où il n'est pas avec moi, je vais exceptionnellement pour lui acheter des trucs à lui.

Même quand il n'est pas là, je suis comme une esclave. Je pense tout le temps à lui.

- Et est-ce que vous avez fait d'autres choses pour améliorer la qualité du logement, est-ce que vous avez demandé au propriétaire des aménagements, des travaux ?

- Au début, j'ai demandé, elle m'a acheté un humidificateur, un truc comme ça, mais...

- Un déshumidificateur, oui.

- Qui consomme plus... j'ai regardé si ça consomme, et j'ai dit « viens le récupérer ton truc, je n'ai quitté le loyer de 700 euros, pour les dépenser dans l'électricité, viens chercher ton truc », elle est gentille, je ne vais pas vous mentir. Après, il y avait un petit truc, un truc on voyait dessus...

- Oui, il y avait une lisière en bas de la porte d'entrée ?

- Oui, je lui ai dit, il faut faire quelque chose, du coup elle est gentille, elle est allée m'acheter ça, elle est venue me le...

- Elle est venue faire le bricolage pour que la porte d'entrée n'ait plus d'entrée d'air.

- Oui, voilà. Après, il a percé pour... ça, c'est dangereux exemple pour mon fils, si vous touchez, c'est...

- Ah il y a un clou qui dépasse...

- Les deux... comme ça même de l'autre côté, parce qu'il y a un chauffage électrique, comme ça, de l'autre côté, et...en mettant le chauffage, il a percé ici. Les murs ont absorbé beaucoup d'eau. Ça ne va pas du tout. Et du coup après, qu'est-ce que j'ai fait, pour que mon fils il n'accède pas à cette... voilà.

- Et est-ce que vous connaissez les aides, les dispositifs d'accompagnement dans l'univers de l'énergie, pour aider des personnes en difficulté...

- Je sais que maintenant il y a les chèques de l'énergie.

- Alors, c'est quoi les chèques énergies, racontez-moi...

- Pour les gens, comme moi, qui sont en RSA. Ils vont nous envoyer des chèques, qui vont nous permettre de payer... en fait, ce n'est pas des sous qu'on peut dépenser quelque part, mais soit EDF soit l'énergie. Et quand on les reçoit, ça va nous permettre en fait de payer 3 fois... Ça va me permettre de ne pas payer 3 mois en fait. Je sais ça. Mais je ne les ai pas reçus pour le moment.

- Et c'est qui qui vous en a parlé ?

- C'est... j'en ai déjà entendu par l'assistante sociale, mais pas la mienne, et déjà il m'en a parlé monsieur Abdel, qui travaille au commissariat de Noailles

- C'est eux qui vous en ont parlé, mais c'est la première fois que vous allez en bénéficier cette année ?

- Oui.

- L'année dernière, ce n'était pas possible ?

- Non, je crois que c'est la première fois qu'il existe. Parce que, avant, je crois que c'est des sous. Mais maintenant, c'est des chèques. Direct pour l'énergie. Pour le moment, je n'en ai pas bénéficié.

- Mais ça c'est fait tout seul, ou il fallait remplir un dossier ?

- Non, ça passe par les impôts, si je ne me trompe pas. Parce que si vous ne payez pas les impôts, vous avez le droit.

- Il y a d'autres dispositifs que vous connaissez ?

- Non.

- Que ce soit dans l'énergie ou ailleurs, des aides qui existent pour des personnes en situation difficile ?

- Non. Je sais qu'ils font des aides si on veut voyager avec nos enfants, l'été je crois. Pas que l'été, mais toutes les vacances. C'est la CAF qui les envoie. Sinon, il n'y a que ça que je connais. En fait, on réserve, et tu donnes le numéro de la CAF. Et après, eux, ils vont informer la CAF. Du coup, la CAF, elle va payer la moitié, pas à 100 %, la CAF elle va payer exemple 70, et toi, tu vas payer que 30 %, des trucs comme ça. Je n'ai jamais bénéficié, puisque je ne pars pas en vacances.

- Et c'est parce que les vacances, c'est de toute façon le budget qu'on ne pourra jamais mettre... ?

- Ah oui. On n'en parle pas.

- Et pour votre petit garçon, vous avez des choses pour les loisirs, pour des aides pour l'emmener au cinéma ou ailleurs, je ne sais pas, il existe des choses ?

- Non... je l'ai emmené 2 ou 3 fois au cirque l'année passée, à la période de Noël. Un ami m'a donné des places, qui étaient payantes, mais comme il en bénéficiait … et il n'a pas pu emmener ses filles. Du coup, c'était génial, franchement, c'était la première fois pour moi et pour mon fils, j'étais comme une gamine. Je suis allée une fois au cinéma, toute seule, je n'ai pas trop

apprécié toute seule, mais une fois.

- Et est-ce que vous avez le sentiment aussi que cette situation de difficulté financière, par rapport à vos amis, parfois ça vous empêche de les voir...

- Oui... Mais des fois, et ils me paient des trucs, mais bon, des fois quand je vois que je ne peux pas me permettre, je n'y vais pas. De faire la seule que je n'ai pas de sous. Parce que si quelqu'un qui invite, eh bien il faut que automatiquement, toi aussi, tu l'invites un jour. Et la personne aussi un jour elle va en avoir marre.

- Parce que du coup vous ne recevez pas à la maison ?

- Si, des fois je reçois. Quand je reçois, c'est moi qui prépare à la maison, du coup ça nous permet de ne pas payer trop cher

- Vous vous faites aussi aider par les amis, il y a des amis qui savent que c'est difficile pour vous et qui vous aident. Ou vous n'osez pas trop dire la réalité ?

- Ah non, je n'ose pas... comme c'est difficile pour moi, c'est difficile pour les autres aussi. En plus, je suis qui pour leur demander de l'aide ? Ni leur sœur, ni leur mère... personne. Pourquoi je vais me permettre de leur demander de l'aide ? Alors que moi normalement, je vais travailler, je vais bouger pour avoir comme eux. Là, j'ai la santé, j'ai les mains, les bras, alors que peut-être il y a des gens handicapés quand même ils travaillent. De toute façon, moi je ne me permets pas de demander de l'aide. Jusqu'à aujourd'hui... je suis à découvert, je n'ai pas demandé de l'aide, à personne, 20 euros, 2 euros. J'ai demandé un découvert de 300 euros, et comme ça, si demain j'en ai vraiment besoin, tant pis.

- Et pour votre petit loulou, avec l'asthme, il a un traitement, il a un accompagnement ? Vous m'avez parlé aussi d'un psy.

- Oui, c'est pris en charge, sauf que moi j'ai fait le renouvellement de la CMU depuis le mois de mars, et... ils m'envoient un courrier, comme quoi mon fils, il n'a pas la CMU, d'ailleurs tout à l'heure j'ai appelé la Sécurité Sociale, pour ça, et je suis allée lui acheter la Ventoline et le truc là, pour la chambre. Ils me disent que je n'ai pas la CMU pour mon fils. Du coup, je ne le rachète pas, jusqu'à ce que je règle ce problème.

- Et pour la santé justement, vous savez s'il y a des aides qui existent, en dehors de la CMU ?

- Non, je ne sais que ça, que la CMU.

- Et vous, vous l'avez la CMU ?

- Oui, tant que je ne travaille pas, je suis au RSA.

- Mais du coup, ça ne vous a pas fait renoncer à vous soigner ou à aller voir le dentiste ?

- Franchement... si j'ai mal, j'y vais, ou sinon, des fois, comme ma tendinite, je suis restée presque 2 semaines à la maison, jusqu'à ça y est je ne peux plus dormir, je suis allée le voir, du coup il m'a demandé de rester avec l'écharpe, 6 semaines. Vous imaginez, 6 semaines avec un enfant de 3 ans. Impossible. En fait, j'ai... les gestes, derrière, qui ne peuvent plus. Les tendons, ça ne va pas du tout, ils sont foutus. Il faut beaucoup de travail pour les récupérer. Il m'a dit, si vous continuez comme ça, de toute façon, si vous n'écoutez pas, vous allez avoir après mal plus que ça. Sauf que je n'ai pas le choix, je suis obligée de faire.

- Vous avez l'assistante sociale. Vous y allez depuis combien de temps ?

- Franchement, je vais juste pour mes contrats d'insertion. Parce que je n'ose pas, même si j'ai un problème, je ne peux pas lui dire, puisque je ne suis pas à l'aise, ça ne va pas du tout.

- Et Kamel, vous connaissez les missions de l'organisme dans lequel il travaille ?

- Oui, c'est... ils interviennent pour aider, du coup il est venu me placer des ampoules, il m'a ramené ça, pour que je consomme moins.

- Une prise électrique...

- Oui, pour éteindre le soir, quand je n'en ai pas besoin, comme ça... ça ne consomme pas l'électricité. Des ampoules qui consomment moins. Et avec une prise comme ça.

- Et ça s'appelle comment, l'organisme dans lequel il travaille ?

- GIRES.

- Et vous saviez qu'il y avait des organismes comme ça qui pouvaient aider ?

- Non.

- Et à chaque fois que vous avez eu besoin de l'aide, soit avec l'assistante sociale, soit avec Kamel et le GIRES, comment vous percevez la manière dont ça se passe ?

- Ça dépend en fait, au début, toujours mal à l'aise, et après, ça dépend du comportement de l'autre. S'il me fait sentir que ça ne va pas, je me sens plus mal à l'aise en fait. Parce que j'ai demandé de l'aide. Tout simplement... C'est le fait de ne pas oser demander et la façon de juger aussi. Parce que, ici en France, il y a des personnes qui profitent de la situation, juste ils mettent

leurs sous de côté et après ils vont gratter. Je sais que je ne suis pas cette personne, c'est pour ça, ça me met mal à l'aise.

- Et sur la manière dont ça se passe, est-ce que ça vous arrive d'être en contact avec eux par e-mail, par... ?

- Avant, ça se passait par rendez-vous. Soit par téléphone, soit je vais là-bas. Sinon...aujourd'hui, il n'y a plus d'internet, de toute façon à la maison. Après, ça m'oblige à aller au MacDo pour avoir le Wifi. Sinon, chez des voisins.

- Ils vous prêtent l'accès ?

- Mais non. J'ai un Wifi, je regarde la connexion, je me trouve en fait avec le réseau des voisins.

- Mais donc, vous avez quand même internet grâce à vos voisins, alors que, eux, ils ne le savent pas ?

- Pour le moment. Ça fait presque un an que c'est comme ça.

- C'est utile pour vous, internet ?

- Franchement, oui.

- Et sur la manière dont vous avez été accompagnée, donc, par le GIRES ou par l'assistante sociale, la manière dont les problèmes ont été résolus, la manière dont ça s'est passé, vous êtes satisfaite ? Est-ce que ça aurait pu être mieux ?

- Oui. Donc, ça va avec l'assistante sociale. Mais bon. Quand on demande, ce n'est pas tout de suite. Moi, j'ai demandé vite une assistante sociale, parce qu'il me faut l'aide. Ils m'ont donné un mois après un rendez-vous, alors que moi, je suis à découvert déjà. Je ne demande pas si ce n'est pas urgent. Ça manque d'humanité. Ou sinon, c'est un jugement : c'est une arabe elle est là pour gratter.

- Et si on regarde l'avenir, c'est quoi vos projets ?

- J'ai demandé un HLM, ce n'est pas pour moi, même si c'est un T2 comme ça, je m'en fous. L'essentiel : un appart sain pour mon fils, où il n'y a plus de problème d'humidité. Vous croyez que je respire là ? Avec tout mon respect, si on fait caca là-bas, ça se sent dans toute la maison. Il n'y a pas assez d'aération dans cet appartement. C'est un problème.

- Et vous pensez qu'il y a moyen de l'améliorer cet appartement si le propriétaire... ?

- Non. En fait, c'est un faux T2. Tant qu'il y a une chambre, c'est un T2. Quand il y a une fenêtre. Là, c'est une chambre en noir. Ce n'est pas un T2. C'est une fausse chambre.

- Et vos projets dans la vie, donc, c'est de trouver... ?

- Un appart et un travail. Et je serai tranquille. Et un bon mari.

- Au niveau des dispositifs d'aide, est-ce que vous aimeriez être mieux informée ?

- Oui.

- Et à votre avis, comment il faudrait vous informer ? C'est quoi le genre d'information que vous aimeriez avoir ?

- Un courrier. Par courrier, par message. Des fois, même par mail. Mais bon, des fois, je ne reçois pas les mails.

- Un courrier qui viendrait à quelle fréquence ? Qu'est-ce qu'il faudrait mettre dans ce courrier ?

- C'est des informations qui nous permettent de savoir, en fait. Après, la fréquence, je m'en fous. Le fait qu'ils me l'envoient chez moi, l'essentiel...

- Si demain, il y avait un organisme qui a pour but d'aider les personnes comme vous, qu'est-ce que je lui donne comme conseil pour communiquer avec vous ?

- Tous les chemins, en fait... Ça dépend. Souvent, comment s'appellent les petits papiers qu'on trouve des fois dans les écriteaux, qui nous informent... ?

- Des petits flyers, des petits dépliants ?

- Voilà. Il y a ça.

- Qu'on pourrait voir où ? Quand on va voir l'assistante sociale ou... ?

- Oui. Ou dans les salles d'attente... Dans la rue, comme ça, on distribue aussi. Plutôt dans la rue, parce qu'il y a beaucoup de gens qui passent. Moi, ça m'a permis de connaître quelques lois. C'est de connaître tous les droits de la France.

- Et quels relais alors ?

- Moi, l'assistante sociale, je parle pour les étrangers, j'aurais bien aimé qu'ils obligent les personnes qui viennent qu'ils ne restent pas à la maison, qu'on les force à faire quelque chose. Parce que des fois, c'est contre leur volonté qu'ils restent à la maison. Je dis ça pour moi. Et je dis ça aussi pour les autres. j'ai des milliers d'exemples qui viennent des Algériens, Tunisie, Maroc, malheureusement, quand ils arrivent ici, le mari dit non vous ne travaillez pas, mais sauf, si c'est la loi qui le dit, ils sont obligés de la laisser.

- Et en termes financiers, en termes d'aides au niveau sociale, est-ce qu'il y

aurait des choses à faire dans ces dispositifs, comment en parler, quelle posture on doit avoir quand on est un organisme qui veut vous aider ? C'est quoi la bonne manière de vous parler ?

- Il y a une chose, c'est qu'une assistante sociale elle peut venir visiter... Se déplacer, mon assistante sociale, l'ancienne, elle est venue visiter, elle est venue chez moi. Elle est venue, elle a regardé, elle était vraiment gentille. Se déplacer... Pour voir la réalité.

- Est-ce qu'il y a des aides dont vous avez entendues parler, mais vous n'en avez pas bénéficié parce que c'était trop compliqué...

- Franchement, j'en ai entendu, mais comme je vous ai dit, c'est moi qui n'y vais pas, parce que... j'ai entendu des gens qui me disent « si tu n'as pas payé, par exemple des habits à ton fils, tu peux aller demander, ils vont te faire de l'aide, des fois 200 euros, des fois des trucs comme ça. Mais je m'en fous, je n'y vais pas... même s'il me reste 50 euros à la fin, ou je suis juste, ce n'est pas une raison que j'aille gratter, parce que peut-être qu'il y en a, des gens, qui en ont besoin en plus. Mais maintenant, malheureusement, tout ce que je n'ai pas, le demander, je crois maintenant... ça va devenir nécessaire.

- Et si on conclut, alors, si vous aviez un message à faire passer à un organisme qui pourrait vous aider, quel conseil vous lui donnez pour s'adresser à vous, pour rentrer en contact avec vous, pour être en mesure de vraiment vous aider ?

- Eh bien, peut-être déjà... d'aller voir les gens qui bénéficient du RSA, qui sont vraiment dans le bas, peut-être d'aller voir ces gens-là... Et je me dis si moi avec un enfant, ça me fait ça, imaginez une maman avec 2 enfants, toute seule... Je dis « aller à la source », la source, c'est la CAF. Quand on va à la CAF, on voit combien de personnes il y a dans le foyer, que ça voudra dire que cette famille il lui manque quelque chose. Et là, ils peuvent intervenir plus.

- Je vous remercie.

Hakim, PACA, 2 mai 2018

- Déjà, je vis seul. J'ai un vieux compteur, mais je ne sais pas ce qui se passe, parce que… je paye cher. Moi, j'ai une sœur, à vingt kilomètres d'ici… C'est une famille. Des enfants, ma sœur, son mari, tout ça. Ils ont un F4, je ne paye pas comme eux. Alors que moi, je n'ai que ça. Une cuisine, salle de bain…

- Donc, aujourd'hui, au niveau de l'énergie, c'est un poste important.

- Ah, oui, c'est cher.

- Alors, racontez-moi. Vous avez quel âge ?

- J'ai 67 ans.

- **Vous êtes retraité ?**

- Oui.

- **Et qu'est-ce que vous faisiez dans la vie ?**

- Une petite retraite. Coiffeur. Enfin, je n'ai pas fait que de la coiffure. J'ai fait beaucoup de choses dans ma vie.

- Vous avez fait plusieurs métiers ?

- Oui.

- Et à la retraite depuis combien de temps ?

- Depuis 7 ans. À 60 ans. C'est-à-dire que j'ai eu quelques petits bobos pour rentrer dans ma retraite. Ils m'ont mis carrément en retraite. J'ai une petite retraite. J'ai une tendinite. J'avais un début de diabète aussi. Mais ça va. Et j'avais aussi des os… des genoux.

- Des problèmes… parce que vous êtes restés trop longtemps debout ?

- C'est ça, oui.

- **Alors, vous habitez dans cet appartement depuis combien de temps ?**

- Depuis 7 ans.

- En même temps que la retraite.

- Oui.

- **Et imaginons qu'on trace une ligne là. Et ça, c'est aujourd'hui. Ça, c'est le jour de votre naissance. Si vous regardez votre vie, est-ce que vous avez plusieurs phases de vie, des périodes différentes ? Comment vous résumez en**

quelques mots cette vie ?

- Une famille noble. Très noble même. D'un père exceptionnel. Je n'ai jamais vu un homme dans ma vie comme mon père. Pourtant, j'ai fait beaucoup de pays, hein. Mais je n'ai jamais rencontré un homme comme mon père. C'était un tout pour moi. Mon père, c'était mon idole. À la base, je suis Marocain d'origine. Je suis né en Algérie. J'ai connu un peu le racisme aussi. Parce qu'entre Algériens et Marocains… Et après, je suis rentré au Maroc. J'avais une petite fiancée. Je lui ai proposé… Je te suis même en enfer. Donc, je suis allé au Maroc avec un niveau terminal. Et j'ai été bien reçu au Maroc. Donc, je me suis retrouvé avec une place dans le public comme aide-comptable. Après, j'ai accédé à comptable. Et les caractères, ils étaient différents entre… caractères algériens et marocains. C'est très différent. Donc, un problème avec le Maroc, avec les gens, même avec le gouverneur. Et après, je me suis dit : « Tiens, en Algérie, je suis Marocain. Au Maroc, je suis Algérien. Je vais aller en France. » Voilà, et j'ai atterri ici.

- En quelle année vous êtes arrivé en France ?

- J'ai atterri ici en 83. Je me suis marié fin 83. J'ai rencontré une femme. Je me suis marié. 2 enfants. 2 filles qui, aujourd'hui… elles font 32 et 29. Divorcé en 89-90. Je me remarie. Un garçon et deux filles. Garçon, 26 ans. Une fille, 23 ans. Et la benjamine, elle a 18 ans. Voilà, et je me trouve seul ici. Seul.

- Seul depuis combien de temps ?

- Et depuis 2003 quand même. Mais j'ai habité d'autres appartements. Puis j'ai fréquenté aussi… seul… ça ne veut pas dire « seul »… On a toujours une amie, une petite amie. Et voilà, c'est un ensemble de ma vie. C'est un petit résumé.

- Et comment se déroulent vos journées aujourd'hui ? Comment ça se passe ? Si vous deviez me raconter une journée type.

- Ça va. J'ai été aux impôts tout à l'heure. J'avais la feuille d'impôt à remplir. Je l'ai postée là-bas.

- Vous vous levez à quelle heure en général ?

- Ça dépend. Dès fois à 5h du matin. Sans réveil. Dès fois 6h, dès fois 7h… Quand je suis bien, je me lève de bonne heure.

- **Sinon on traîne quand on est moins bien ?**

- Non, non, je ne traîne pas sur le lit. C'est un clic-clac. Je l'ouvre, après je le plie. J'arrange, je suis quelqu'un de très propre. Jamais vous ne trouverez quelque chose par terre. Je suis bien organisé dans ma vie. Je cuisine aussi. Je suis un artiste aussi. Je fais plein de choses. Je chante, je gratte un peu la guitare, je suis coiffeur… Je peins. Je décore aussi. Tout ça, c'est moi ça. J'aime tout ce qui est beau aussi dans la vie.

- **Mais vous vous couchez à quelle heure en général ?**

- Ça dépend. Mais quelques fois tard. Quand le téléphone est gratuit. Alors, quelques fois on papote. - **Vous avez des amis dans le quartier ?**

- Oui. Des amis jeunes. Et je m'entends très bien. Moi, j'ai un esprit très jeune.

- **Donc, vous sortez souvent le soir ?**

- Non, sortir, non. Pas les moyens.

- Vous recevez du monde à la maison ?

- Oui.

- **Ou vous allez chez des amis ?**

- Quelques fois. Pas trop. Sinon, j'aime chez moi.

- **Donc, vous passez du temps chez vous ?**

- Oui. Beaucoup. Mais il faut que je marche. Parce que sinon on vieillit. Si on ne bouge pas. Je fais un peu de sport aussi. Le sport, c'est la vie. Pour rester jeune, il faut faire du sport. Je fais mon âge ?

- Non, pas du tout.

- Je sais que je ne fais pas mon âge.

- **Et si on parlait un petit peu du week-end. Est-ce que vous avez une activité différente ?**

- Moi, je suis fan de l'OM. De foot. Que de l'OM seulement. Je n'aime pas trop Paris. J'aime les Parisiens. Je parle du club de foot. Surtout le propriétaire-là, le Qatari-là. Parce que nous, les maghrébins, on n'aime pas les gens du Moyen-Orient. On ne les aime pas du tout.

- **Et donc, du coup, vous aimez bien voir les matchs, suivre les matchs…**

- Oui, quelques fois avec des amis dans une brasserie. C'est un quartier chaud ici. C'est le plus beau quartier de Marseille, ici. Là, vous avez tout, là. Je vous tutoie, hein. Vous êtes jeune.

- **Pas de souci.**

- Là, tu as tout, là. Tu as des boîtes, des avant-boîtes, des restos du monde entier. Libanais, Pakistanais, Afghanistan… Il y a des banques, des postes, le marché aussi. Le marché de la plaine.

- **Donc, tu aimes beaucoup ce quartier ?**

- Ah, oui. Moi, je ne quitte pas ce quartier. Moi, si je quitte ce quartier, je m'en vais de France. D'ailleurs, j'ai l'intention de m'en aller de France. Je vais au Maroc. Avec ma petite retraite, je vis très bien… Le Maroc, c'est un pays touristique. Il y a la sécurité au Maroc. Toi, en tant que Française, tu peux sortir la nuit, il n'y a personne qui te mange. En Algérie, même dans la journée, tu ne peux pas sortir seul. Il n'y a pas de sécurité en Algérie. C'est un pays un peu égaré. La preuve, ils ont un président qui ne tient même pas debout. Il ne parle même pas. Il ne se met pas debout, il est tout malade.

- **Et si on parle un peu, aujourd'hui, de ton budget. J'ai compris que tu avais une petite retraite. Avec quoi tu vis chaque mois.**

- J'ai un découvert autorisé à 300 euros. Et là, je suis à presque 600 euros. Le double de mon découvert. Je vis peut-être au-dessus de mes moyens.

- Et ta retraite, elle représente combien ?

- 750.

- **Et tu as une aide au logement ou pas ?**

- Oui. 269.

- **Et ici, ça te coûte combien comme loyer ?**

- Ici, le loyer est à 417. Donc, moins 269, je dois payer 135-140 euros de ma poche. Des 750 euros. Et puis, il y a l'électricité. C'est trop cher. Je suis à 1000 et quelques, là.

- **1000 euros par an d'électricité ?**

- Oui. Surtout l'hiver, je suis obligé de chauffer, et quand tu mets le chauffage, c'est énorme ce que ça bouffe.

- Et c'est un chauffage électrique ?

- Oui, électrique. Je n'ai pas de gaz. Gaz de ville, je ne l'ai pas. C'est butane. Et ici, je suis au rez-de-chaussée. Il n'y a personne qui chauffe en dessous. Et puis, il y a un courant d'air de là. Là-bas. Et je suis obligé d'aérer aussi. Parce que sinon… l'être humain, c'est quoi ? Il faut qu'il aère, hein. Le progrès que j'ai fait là, cette année, c'est que j'ai arrêté de fumer. Là, ça va faire 5 mois.

- **Donc, ça fait faire des économies.**

- Oui, quand j'ai vu que je n'arrive pas, je me suis dit : « Allez, j'arrête. » Jusqu'à présent, je souffre de la cigarette. Mais ça va. Je gère.

- **C'est-à-dire tu souffres… Tu as du mal à tenir ? Ce n'est pas facile de ne pas reprendre ?**

- Oui, ce n'est pas facile… Tu ne fumes pas, toi. Ça se voit que tu ne fumes pas. Parce qu'un être humain fumeur, ça se voit. Le visage un peu fatigué. Mince, très mince… Un fumeur, c'est ça.

- **Du coup, l'arrêt de la cigarette, c'était pour améliorer aussi un peu le…**

- Pour ma santé déjà. Et en deuxième, le paquet, il coûte 8 euros. 8 euros par 3, ça fait 24. Ça fait 240 euros par mois. Avec 240 euros, je peux payer le loyer, l'électricité et le téléphone.

- **Et du coup, aujourd'hui, avec tes finances, comment tu gères les sous ? Est-ce que tu arrives à avoir des priorités ? Est-ce que tu fais attention à certaines dépenses ?**

- Moi, je suis un mec… J'ai eu des sous dans ma vie. J'ai eu des gros sous même. Et puis… divorce et tout ça, ça casse.

- **Est-ce que tu as eu à payer des pensions alimentaires ?**

- Oui, je payais, oui. Là, ça va. Mes enfants sont tous majeurs. La benjamine, elle a 18 ans.

- **Et du coup, il y a des dépenses sur lesquelles tu vas te priver un peu par moment ? Tu vas faire attention ? Est-ce qu'il y a des choses où tu te dis : « Là, c'est trop important, je ne me prive pas. » ? Comment tu gères ? Est-ce que tu te dis : « Chaque mois, il faut que je dépense tant pour l'alimentation. » ?**

- Non, non, non.

- **Tu fais comment ?**

- Je ne suis pas comme ça, non. Moi, c'est au jour le jour. Je suis comme ça. J'ai un caractère un peu algérien. Un Algérien, il a 200 euros dans sa poche. Il voit… allez, disons, une ceinture. Elle coûte 200 euros cette ceinture. Il a 200 euros dans sa poche, il achète la ceinture. Il donne les 200 euros. Tu sais, dans une boîte, en Algérie, ou ici même… il y a des boîtes algériennes ici. Ou à Paris. Quand le chanteur, il chante, il y a toujours quelqu'un qui est là pour ramasser des sous aux clients. Il y en a qui donnent des sous surtout pour se montrer, envers les femmes. Il y en qui donnent 10 000 euros. Tu sais ce que c'est 10 000 euros, donner 10 000 euros comme ça ? Ils sont comme ça les Algériens. Les Marocains, non. Pourquoi les Algériens ils sont comme ça ? Parce que nous, on a grandi avec les Européens. 132 ans de colonialisme. Ils sont plus misérables les Marocains et les Tunisiens. Même quand ils en ont, ils ne donnent pas. L'Algérien, il est généreux aussi. Tu vas chez un Algérien, tu lui dis : « Je n'ai pas mangé de la journée. » Il te donne. Même s'il n'en a pas, Il te ramène dans un restaurant, il dit que c'est pour moi. Tu manges, tu t'en vas. Il va se débrouiller. Même s'il n'en a pas.

- **Du coup, toi, tu as un peu tendance parfois à dépenser un peu plus que ce**

qu'il faudrait ? À te faire des petits plaisirs même s'il ne faudrait pas… Et du coup… tu disais qu'à la fin du mois, en ce moment, c'est moyen moyen. C'est un peu en dessous de zéro.

- Je suis au double découvert. Je suis un fêtard, moi. Tout le temps. J'ai des amis. J'aime bien manger. J'aime bien m'habiller. J'aime bien les marques aussi.

- **Et au niveau des transports, tu as une voiture ou pas ?**

- Non, je ne l'ai plus, non. Ça fait un moment. Non, quand même j'ai le transport gratuit. J'ai une carte. Tu sais qu'à partir de 65 ans, en France, tu as tout gratuit. Surtout si tu as une petite retraite. Non je suis couvert par la Sécurité sociale, 100 %.

- C'est la CMU ou pas ?

- Pas CMU. Je ne sais même pas comment ça s'appelle.

- **Et tu as internet chez toi ?**

- Oui.

- **Un téléphone portable ?**

- Oui. Ça, on ne peut pas s'en passer. Le portable, c'est devenu une nécessité.

- **Et les loisirs, ça t'arrive de partir en vacances ?**

- Oui, j'aime bien les vacances. J'aime les voyages, mais je n'ai pas trop les moyens. Mais mon premier loisir, c'est le sport. J'aime danser aussi. Je vais danser de temps en temps. Je vais courir. Après, quand je reviens ici, je fais un peu des pompes. La barre fixe. Moi, j'aimerai bien aller dans une salle. Mais 40 euros, c'est un peu… Mais comme j'ai arrêté de fumer… je peux me mettre dans une salle.

- **Et c'est quoi tes petits plaisirs ?**

- Mon petit plaisir, c'est quelques fois des petits jeux. Cote et Match. Mais une fois par semaine. Je mets 10 euros, 5 euros. Je vais au stade aussi, pour aller voir les matchs.

- **Tu fais des crédits parfois ? Tu demandes des délais de paiement ? Ça t'arrive d'avoir des défauts de paiement pour EDF ou autre ? Comment tu gères quand ça déborde ?**

- Quand ça déborde, j'ai des filles. Je crie au secours à mes filles.

- **Elles t'aident dès fois ?**

- Quelques fois, oui. Mais… Je n'aime pas trop demander. J'ai ma fierté, moi. Mais elles ne sont pas comme dans ma génération. Il faut demander, il faut les appeler. Parce que normalement, une fille ou un garçon, un enfant tu es un bon papa. Ils ne savent même pas si je suis malade, si je ne suis pas malade… ils s'en foutent. Pourtant, j'ai une fille, elle est ingénieure. Elle touche 3-4000 euros par mois. Mais… non.

- **Donc, tu fais parfois des découverts. C'est la banque qui te fait crédit ?**

- Oui, je t'assure que j'ai des découverts graves. Là, j'ai reçu un chèque énergie, je suis content. Donc, demain, je le poserai en banque. C'est nouveau le chèque énergie. C'est Macron, ça.

- **Tu en avais entendu parler ou pas ?**

- Oui, j'étais l'un des premiers… c'est monsieur XXX qui est venu me mettre… Parce qu'il est en train de faire une enquête. Comment ça se fait que je bouffe beaucoup d'électricité ? Il m'a mis un fil dehors sur le compteur. Il m'a mis cet appareil là. Il m'a mis l'autre appareil là-bas, c'est pour faire un diagnostic.

- **Et comment tu as entendu parler d'eux ? Comment tu as a été mis en contact ?**

- C'est mon assistante sociale.

- **Tu savais que ça existait ou c'est quelqu'un qui t'a conseillé ?**

- Non, non, je savais que ça existait. Ça parle surtout à Marseille. Marseille, c'est pauvre. C'est la ville la plus pauvre de France.

- **Et du coup, tu as osé y aller ?**

- Ah, oui. J'étais obligé. Elle est très gentille mon assistante. Très gentille.

- **Et donc du coup, c'est elle qui t'a orienté… pour trouver une solution ?**
-Oui elle m'oriente, elle m'a mis aussi la carte de bus.

- Tout à l'heure, tu m'as dit : « J'ai ma fierté. » Est-ce que ça a été un peu difficile ou pas ?

- Ma fierté envers ma famille. Mais envers l'État… C'est l'État l'assistante… on n'a pas de fierté envers l'État.

- **Et est-ce qu'il y a des périodes de l'année où c'est plus difficile ?**

- L'hiver… le chauffage, oui.

- Est-ce qu'il y a d'autres périodes ?

- Quand je vais en Algérie, parce que j'ai toute ma famille en Algérie. Le billet, il est cher en Algérie. Très cher. D'ailleurs, c'est le pays le plus cher au monde. Si je vous dis qu'en été, le billet, il va jusqu'à 600-700 euros. Un aller-retour en avion. Il y a une heure d'avion. Alors, par contre, si tu vas sur New York, tu payes 200 euros. New York, c'est à 10 000 kilomètres. Et l'Algérie, ce n'est même pas… Traverser la Méditerranée, c'est tout, en avion. Il y a une heure et quart.

- **À quelle fréquence tu essayes d'aller en Algérie ?**

- Une fois tous les 3 ans, 4 ans. Non, je n'ai pas les moyens.

- **Et du coup, quand il y a des situations difficiles financièrement…, ça va être quoi les conséquences sur ton quotidien ?**

- Non, je ne fonctionne pas comme un Européen. Non, jamais de la vie. Le budget, le machin, sortir, ne pas sortir…

- **Tu continues à vivre normalement ?**

- Oui, je continue. Même si je n'en ai pas, je continue. À la boulangerie, ils me font un crédit. Le légumier d'à côté, il me fait un crédit. Ça, c'est l'essentiel. Je mange toujours.

- **Mais tu ne manges pas différemment ? Tu n'essayes pas d'acheter des choses qui coûtent moins cher, de faire un peu plus attention ?**

- Ah, oui, sans viande. Des frites ou des… je ne sais pas. Une ratatouille, je n'ai pas de viande, là en ce moment. Je mange sans viande…

- **Et au niveau du loyer, ça t'est déjà arrivé de payer en retard ?**

- Ah non, le loyer, je ne joue pas avec. Ça, non, jamais. Je sais que le loyer, c'est dangereux. J'ai un virement automatique. S'il le faut, je reste même sans manger, mais le loyer, il faut que je le paye. Mais quand on vit seul, si tu n'as pas un chez-toi, il n'y a personne qui peut te… Surtout chez vous les Européens. Encore nous, ça va. Nous, les musulmans, ça va. On peut aller chez un frère, une sœur. Moi, j'ai un ami, il est venu d'Algérie, je l'ai pris pendant un mois. Pourtant, je n'ai qu'une seule pièce. Un matelas là-bas, par terre, il va dormir par terre. Mais chez vous, ça n'existe pas ça.

- **Et du coup, est-ce qu'il y a un impact sur le chauffage, sur l'eau chaude, sur la clim… Est-ce que tu fais plus attention ?**

- Ah, oui, j'ai demandé des ampoules LED. Ça, c'est des ampoules LED. L'EDF, ils donnaient des ampoules LED. Ils donnaient 25 ampoules, c'était par internet. Un ami, il est venu me voir… un ami lyonnais… Il m'a dit : « Ben, tu es au courant des ampoules LED ? » Je lui ai dit : « Non. » Il m'a dit : « Tu veux que je te le fasse ? » Je lui ai dit : « Oui. » Il a fait la commande. Ils m'ont envoyé un

carton d'ampoules gratuit. Non, j'ai payé un euro.

- **Après tu as eu une baisse de consommation ?**

- Je ne sais pas, là. Parce que je viens de les faire. C'est tout récent.

- **Et au niveau de l'énergie, est-ce que tu as l'impression que tu chauffes moins que ce que tu voudrais pour ne pas payer trop cher ?**

- Quand il y a le chauffage, je sais que c'est cher. Je suis obligé. Je ne veux pas crever de froid. Moi, quand je sors, par exemple, pour une heure ou deux heures, j'éteins tout. Même la télé, elle ne reste pas en veille.

- Et alors, si on parlait de ce logement.

- Tu veux jeter un coup d'œil ? Viens voir. La salle de bain. Là, j'ai une cuisine. Là, c'est à moi aussi.

- **Ah, ça te fait un petit extérieur…**

- Dès que j'aurai un peu de sous, je vais casser ça. J'ai demandé déjà au propriétaire. Il m'a dit : « Fais ce que bon te semble. »

- **Et tu as une fenêtre qui est cassée.**

- Ah oui, ça fait un petit moment quand même.

- **Tout l'hiver, tu as eu la fenêtre cassée ?**

- Oui, mais je ferme la porte. Alors, je vais mettre une porte-fenêtre là. Parce que pour accéder là, il y a une porte dans le couloir. Parce que quand je suis rentré dans cet appartement, les murs, ils étaient tout moisis. Et c'est moi qui ai tout refait. Parce que je bricole, moi. Je touche un peu à tout. C'est moi qui ai tout refait. Même le dressing, c'est moi qui l'ai fait. Et ça n'existait pas. J'ai habillé les murs avec un papier plastique.

- **Et la clim, c'est toi qui l'as mise ?**

- Ce n'est pas une clim. C'est un chauffage.

- **C'est toi qui l'as installé ?**

- Je l'ai installé pour le moment pour la beauté…

- **Oui, parce qu'il n'est pas… Il y a juste un petit fil sur le côté.**

- Oui, je viens de le mettre. Parce que je viens de peindre les murs.

- **Tu as eu de l'aide pour l'installer, ce chauffage ?**

- Non, non, je te dis que je suis bricoleur.

- **Oui, mais au-delà… financière.**

- Non, financière, non…

- **Tu n'as plus de problèmes de moisissures, d'humidité ?**

- Si, un peu. Pourtant, j'ai mis un produit contre l'humidité.

- **Et puis du coup, tu as la fenêtre cassée. Ça, ce n'est pas le propriétaire qui devrait le réparer ?**

- Tu appelles le propriétaire pour un carreau ? Ça ne marche pas comme ça ici, à Marseille. Marseille, tu sors pour quelque chose comme le chauffe-eau. Ça, il peut te le changer. Comme j'ai réclamé qu'il me mette des portes en PVC. Des fenêtres. C'est pour ça que je vais casser là-bas. Il va mettre en PVC ici. Là, je serai bien.

- **Et du coup, au niveau du chauffage, tu m'as dit que c'est de l'électrique. Pour l'eau chaude, c'est un chauffe-eau.**

- Électrique.

- **Et la cuisson, c'est des plaques électriques ?**

- Non, c'est gaz, butane. Par contre, l'immeuble à côté, ils ont le gaz de ville. Et nous, on n'a pas de gaz de ville.

- **Donc, du coup, tu changes tes bouteilles de gaz…**

- Tous les 2 mois et demi, 3 mois.

- **Ça coûte combien ?**

- 35 euros.

- **Si tu devais faire le bilan, aujourd'hui, de ton logement. Qu'est-ce qui te plaît ? Qu'est-ce qui te plaît moins dans cet appartement ?**

- Non, ça va, ici, je suis bien.

- C'est quoi qui te plaît ?

- Le quartier en général. Il y a tout dehors. Ah oui, je suis au calme ici, on n'entend rien ici. On est 4 célibataires dans ce petit immeuble.

- C'est que des petits appartements ?

- Non, au premier étage, il y a un F4. C'est une dame qui l'occupe, et ça fait très longtemps qu'elle habite là. Elle a de grands enfants. C'est une vieille dame.

- **La hauteur sous plafond, ce n'est pas un problème pour chauffer l'hiver ?**

- Oui, c'est un problème. Pour chauffer, il faut du temps. La cuisine, elle n'est pas comme je veux. Pas de plan de travail, pas de choses modernes. Ce n'est pas pratique. C'est à l'ancienne.

- Et entre la température que tu arrives à obtenir quand tu chauffes et la température que tu aimerais avoir, il y a une grosse différence ?

- Il y a une différence, oui.

- Tu arrives à avoir combien l'hiver ?

- 18-20. Pour faire du 20, ça coûte cher.

- **Et au niveau de l'énergie, quel bilan tu fais dans le fait d'être à l'électricité ? Tu as habité dans d'autres logements avant ? Est-ce que tu as connu un peu d'autres énergies ?**

- Oui, c'était bien. Ce n'était pas cher. Parce que l'électricité, elle ne fait qu'augmenter d'année en année. Moi, si j'avais eu le choix, c'est… je ne sais pas. J'ai vu ça dans des grands appartements. C'est des tuyaux à l'eau chaude. Ah, ça, c'est bien. Sous le sol. Comme ils font dans les HLM. C'est collectif.

- **Et c'est l'assistante sociale qui t'a mis en contact avec le GERES ?**

- Oui. L'assistante sociale, elles sont trop salées les factures.

- Et là, ce chauffage, c'était quoi l'objectif que tu as ?

- Je l'ai pris dans une brocante. Mais il marche, hein. D'ailleurs, c'est pour ça que je l'ai installé. Parce que j'ai l'intention de le mettre. Si je mets celui-là, et qu'il donne une bonne chaleur, j'enlève ça.

- **C'est un chauffage d'appoint qui se branche ?**

- Oui, à roues, je le mets là. C'est moi qui l'ai acheté. Ah, tout ce que tu vois ici, c'est moi qui l'ai acheté. Le propriétaire, il m'a loué un trou. Je t'ai montré les murs, comment ils étaient.

- **Mais donc du coup, il n'y avait pas de chauffage ?**

- Il y avait un vieux chauffage, mais il ne marchait même pas. Le proprio, il ne fait rien pour toi, hein. Une fuite d'eau, c'est à toi de la régler. Tu ramènes le plombier, tu payes de ta poche. Pour changer un chauffe-eau, une porte peut-être. Comme là, ça fait 3-4 ans que je suis derrière lui pour qu'il me mette mes machins en PVC. Là, il a accepté. Il a dit : « Oui. » J'attends. Parce ce que je chauffe pour rien, j'ai dit. Il y a trop de pertes de chaleur.

- **Est-ce que tu limites la durée de tes douches pour éviter d'utiliser trop d'eau chaude ?**

- Un peu ça aussi… La douche, c'est presque tous les jours.

- **Qu'est-ce qu'il y a d'autres comme gestes que tu fais pour économiser de l'énergie ? À part les LED qu'on t'a installées avec EDF.**

- Là, je suis obligé d'allumer tous les jours. Même dans la journée, parce que ce n'est pas très illuminé.

- **Et EDF, tu as juste eu à payer 1 euro. Et tu as reçu des LED**.

- Oui, ça, c'était pour tout le monde. Mais il fallait la feuille d'impôt aussi. Ils demandaient la feuille d'impôt. Mon assistante, elle m'a dit : « Ramène-moi un dossier. » Feuille d'impôt… Il faut que je donne 200 euros sur les 1000 euros que je dois. Il faut que je paye 200 euros. 20 % en moins.

- **Parce que tu dois 1000 euros pour EDF ?**

- Oui. 1000 et quelques. Il faut que je donne 200 euros, ma feuille d'impôt et les fiches de paie. Combien je touche, pour qu'elle me fasse un FSL. C'est une aide de l'État, le FSL. Heureusement qu'il y a elle, hein. Sinon, je serai vraiment dans… Sinon, je pourrais être interdit bancaire. Avoir des conséquences graves sur…

- **Et dans le domaine de la santé, dans le domaine du sport et des loisirs, est-ce que tu as déjà eu l'occasion de bénéficier de… ?**

- Non, non, je vais dans un truc de retraités. Je paye. Ce n'est pas grand-chose, mais… Les loisirs de retraités. Apprendre à danser, par exemple. Je suis en train d'apprendre le tango. J'ai été au bal lundi dernier. Je n'ai pas aimé. C'était trop vieillot. Ils étaient trop vieux, les gens, au bal. Encore que dans les cours de tango, ça va.

- **Quel retour tu fais sur la manière dont ces aides se sont mises en place ? Tu as été satisfait ? Est-ce qu'il y a des choses qui pourraient être mieux faites ?**

- Il n'y a pas tellement de relation. C'est que du vide, tu vois ? Même pour avoir un rendez-vous avec l'assistante, il faut attendre au téléphone. Si on te répond… quelquefois, c'est à tout hasard qu'on te répond. Pour prendre rendez-vous, il faut du temps. Ça traîne, ça traîne. De partout, ça traîne.

- **Et le fait d'être dans un logement plutôt humide, plutôt froid, est-ce qu'il y a eu un impact sur ta santé ?**

- Non, non, c'est la première fois. Les petits bobos que j'ai reçus… c'est la première fois que je connais ça. Le mal de genou…

- **Est-ce que c'est lié au froid, l'hiver ?**

- Moi, je pense. Parce que la cuisine, le matin, il ne fait pas très chaud l'hiver. Quand je me fais mon café.

- **Et qu'est-ce que tu penses de la relation que tu as eu avec les personnes qui sont venues faire le diagnostic ou avec l'assistante sociale ?**

- Ils sont très braves. Le feeling. Quelquefois, je peux mettre une personne à la porte.

- **Le chèque énergie, tu connaissais ? Tu en as entendu parler ? C'est l'assistante sociale qui t'en a parlé ou tu en avais déjà entendu parler ?**

- Non, c'est le GERES. Mais il en donnait à tout le monde. Même ceux qui travaillent. Ceux qui travaillent et qui ont un petit SMIC. Ça aide les pauvres. Il y a des smicards qui n'y arrivent pas.

- J'ai compris que d'un côté l'informatique, tu te débrouilles. Et en même temps, tout à l'heure, tu m'as dit que c'est un de tes copains qui t'as fait remplir le dossier.

- Ah, non, non. Il m'a mis sur les rails. Il y a des choses que j'arrive à faire tout seul. J'arrive à voir mes comptes. J'arrive à voir ma Caf. Et puis, ça me fait du bien parce que quelquefois je vais dans les réseaux de rencontre. Pour discuter. C'est bien.

- **Quand tu as besoin d'aide, et que tu vas t'adresser à des organismes. La Caf, l'assistante sociale ou autre. Est-ce que tu es déjà eu des problèmes ?**
- Non, ça va.

- Et comment tu vois l'avenir, alors ? Est-ce que tu imagines que tu vas changer de logement ? Est-ce que tu imagines que tu vas encore essayer de l'améliorer ?

- Dès que j'aurai un peu d'argent… j'attends l'été pour casser là-bas, pour mettre une porte. Et je l'appelle. Je lui dis : « Maintenant, tu viens me mettre les fenêtres en PVC. ».

- **Et tu n'avais pas pour projet de déménager. Tu veux absolument rester dans ce quartier.**

- Cet appartement, non, je ne le quitte pas. Non, je suis bien ici. Non, le logement social, non. HLM et tout. Oh là là. Je connais. Je sais c'est comment. C'est dégueulasse. Non, ce n'est pas beau ces logements… Sauf… Quelquefois… Ils en ont par ici même. Même dans cette avenue-là. Mais ils ne le donnent pas à n'importe qui. Ça, c'est du piston.

- **Et est-ce que tu aimerais être mieux informé des dispositifs d'aide pour les personnes en situation… ?**

- Ah, oui, bien sûr que j'aimerai.

- Tu as le sentiment d'être bien informé aujourd'hui, de ce qui existe ?

- Non, mais c'est la première fois que j'ai besoin d'aide, et j'aimerai bien encore découvrir. Oui, si je peux me faire aider, pourquoi pas ?

- **De quoi tu aimerais être informé ? Des aides dans quel domaine ?**

- Déjà pour bien manger, pour bien m'habiller, pour… je ne sais pas, moi. Il y a plein de choses dans la vie. Je suis dans le rouge. Si j'étais dans le vert, je n'aurais pas besoin d'y aller… de chercher une assistante et tout. Moi, je ne suis pas quelqu'un qui… comme certains qui ont des sous, qui grattent. Ils vont même au truc de Coluche et tout ça. Ils y vont avec des Mercedes. Ils vont gratter là-bas. Moi, non. Moi, j'ai ma fierté. Moi, je n'oserai jamais ramener à manger pour… S'ils me donnent des boîtes de conserve… Non, si on m'aide, on m'aide d'une autre façon. Pas faire le mendiant… On te donne des choses immangeables. Je sais ça… J'avais une amie qui ramenait… Comment on appelle déjà… ?

- **Les Restos du Cœur ?**

- Encore, les Restos du Cœur, ça va. Mais il y a d'autres associations qui te donnent de la merde… Regarde, je vais te dire une chose. Tu prends un arabe et quelqu'un des pays de l'est. Ce n'est pas pareil. Un arabe, il ne fait jamais le mendiant. Un arabe, il ne tend jamais la main. Il préfère aller voler que de tendre la main… Mais voler, ce n'est pas bon. Voler, c'est pécher dans notre religion. C'est le pire des péchés.

- **Et donc, comment il faut informer sur des aides ? À ton avis, ce serait internet ? Un courrier ?**

- L'assistante sociale… parce qu'elle reçoit beaucoup de gens aussi. Je t'avais dit que c'est pauvre Marseille. Il y a beaucoup d'étrangers aussi. C'est énorme. Moi, j'ai une nièce qui travaille à l'EDF. Quand je l'ai informée que je ne pouvais pas payer, que c'est cher. Elle m'a dit : « Va voir l'assistante. » Qui va m'informer à par mon assistante ? Elle est très gentille. J'apprécie beaucoup cette femme. Là, elle attend que je lui ramène le dossier pour me faire un FSL. Mais les fiches de paie pour retraités, il faut attendre 10 jours. Je suis allé sur place là-bas. Mais il faut que j'attende. Et dès que j'aurai la fiche de paie… Là, j'ai 144 euros. Mais je le sais quand je mets mon chèque à la banque. Il va être bouffé. J'ai dépassé le découvert. Je suis au double, mais je vais me faire prêter. Je suis obligé de me faire prêter des sous. 200 euros, je suis obligé de…

- **Qu'est-ce qu'il faudrait faire comme dispositif pour aider ? Si tu avais une baguette magique pour créer le dispositif d'aide idéal, ce serait quoi, à ton avis ? Dans ce type de situation, qu'est-ce que tu aimerais pour t'aider ?**

- Gagner au loto.

- Alors là, je suis vraiment dans la baguette hyper magique. Si on avait une baguette un peu moins magique ?

- Je ne sais pas. L'aide idéale… Un petit chèque. Un petit chèque de 200 euros ou 300 euros, ça serait super. Parce que moi, si je paye l'électricité, je suis tranquille. Moi si c'est pas l'électricité, je suis tranquille. J'y arrive avec ce que je touche. J'arrive à gérer. C'est l'électricité qui m'a mis dans la merde. Mais sinon, manger… moi, j'ai toujours… Je ne suis pas à la rue quand même. Moi, je vais te dire une chose. Moi, j'aime la France. Chez nous, on n'a pas ça. Chez nous, tu crèves. Il n'y a ni aides ni social ni… La France, c'est un pays très humain… C'est le seul pays qui donne aux pauvres. Moi, Macron, je le voyais autrement. Mais quand j'ai eu le chèque, j'ai dit : « Mais c'est beau ce qu'il fait. »

- **Et si tu avais un conseil à donner à un organisme qui pourrait t'aider, qui pourrait aider les personnes en situation de difficulté. Ce serait quoi le conseil que tu lui donnerais pour mieux savoir aider ? À quel moment ils doivent agir ? Comment ils doivent se positionner ? Quelle posture ils doivent adopter pour aider ?**

- Ils devraient faire des restaurants pour les pauvres. Des endroits où les gens ils pourraient aller manger. Parce qu'il y en a qui crèvent la dalle. Carrément des restaurants.

- **Dans le domaine de l'énergie, est-ce qu'il y a des choses qu'un organisme… Si tu pouvais leur donner une idée, un conseil…**

- Eh bien, qu'ils baissent un peu les factures. Comme l'EDF, là.

Sylvie, PACA, 3 mai 2018

- Aujourd'hui, vous êtes à la retraite ?

- Oui, ça fait trois ans.

- Mais alors, comment ça se passe au quotidien ?

- Et bien, je fais la maison, je nettoie, je m'occupe de mes petits-enfants. Bon, j'ai gardé les relations, chez les sœurs où j'ai travaillé, la maison de retraite, la Croix Rouge est là. Et je vais les voir. On me téléphone pour aller faire leurs courses. Je ne demande pas. Et en plus, y en a qui veulent me donner une paire de chaussures,... ils n'ont pas de sous aussi. Et demain, normalement, je suis convoquée là-bas. Ils m'ont dit « Vous n'allez pas vous vexer Sylvie ? ». Je dis « C'est-à-dire quoi ? ». Au Secours Catholique, si on vous donne ça, ça, ça... je dis « Non, je ne me vexerai pas. Au contraire... »

- Pourquoi ? Ils ont identifié que vous aviez des difficultés ?

- Oui. Sans demander. C'est comme ça. Puisque, bon, ils ressentent.

- Et vous êtes maman ?

- Oui. De six enfants. J'ai 17 petits-enfants.

- Et c'est quoi vos petits plaisirs, vos loisirs ?

- C'est de m'occuper des petits-enfants, de sortir avec eux. De ne pas rester à la maison surtout. Parce que je suis restée trop longtemps enfermée. Pendant que j'étais malade. Donc, aujourd'hui, j'ai besoin de sortir, d'évacuer. De me rendre utile. De bouger. Le soir, je dors comme un bébé. C'est vrai, je ne pourrais pas rester assise toute la journée. C'est impossible, puisque là, j'ai mes petites-filles. Et puis, ils sont tous à côté. Toute la journée, internet vous avez vu... Ça danse toute la journée. Et puis toute la nuit aussi. Je suis obligée de me lever la nuit pour vérifier. Je leur enlève les trucs. Et quand tu leur dis « Vous avez des devoirs à faire ? », ils te disent « Non. On n'a rien. » C'est vrai, il n'y a rien à faire. Mais ça, ce n'est pas normal aussi. Donc, quand on n'a pas été à l'école quand on était petits parce qu'on était là pour aider nos frères et sœurs. Mais nous on est là pour les aider, eux, pour leur expliquer que si vous n'avez pas de situation, qu'est-ce que vous allez devenir ? Bon, nous, on a réussi à trouver un petit boulot. Mais maintenant, même femme de ménage, il va falloir des diplômes aussi, puisqu'on ne vous prend plus comme ça. Ça devient dur.

- Et vous avez fait quoi comme travail ?

- J'ai travaillé dans les maisons de retraite.

- Quand vous regardez votre vie, il y a eu combien de phases, combien de périodes de vie différentes ?

- Si je regarde en arrière, déjà, je n'aurais pas fait de petits, parce que c'est ingrat.

- Ça vous a pesé, d'avoir des enfants ?

- Non. Ça ne m'a pesé, j'ai adoré. Mais je me suis mariée jeune. 18 ans. Puisque c'est comme les jeunes de maintenant. On croit avoir la liberté, on se marie, on croit au prince charmant. Et au début, c'est tout beau, c'est tout rose. Puisque nous, on est d'une famille... on est des gens, des forains. C'est strict. On n'a pas le droit de sortir. On n'a pas le droit de se maquiller. Et nous, on voulait ressembler aux autres jeunes filles. Donc, je me suis mariée. Au début, c'est vrai, c'était nickel, c'était bien, j'étais chez sa mère. Et chez sa mère, ce n'était pas comme chez nous. Nous quand on se marie comme chez nous, chacun doit travailler, se débrouille, tandis que eux, non. Eux, c'est eux qui vous portent l'assiette. Ils vous achètent. Ils vous achètent doucement. Ils vous donnent ça... et moi, je me disais ce n'est pas comme ma famille. Je croyais que c'étaient des braves gens. Et finalement, c'est un cercle vicieux. J'ai eu mon fils Hervé. Mais après, ça a démarré, l'horreur, l'horreur, l'horreur. Après, il m'a piqué les papiers puisque je ne savais pas moi. Ma pièce d'identité en cachette, il fallait reconnaître Hervé. Il m'a piqué les papiers je ne savais, je ne m'en suis pas rendu compte moi. C'est 4 mois après, quand j'ai voulu chercher l'extrait de naissance parce que... à l'époque, venait la sage-femme, vous signez sur le carnet. Et moi, je croyais que c'était reconnu, que c'était en règle. Mais lui s'est fait embobiner par sa famille. Il a pris les papiers il est allé reconnaître le petit. Quatre mois après, je m'aperçois que j'ai cherché un papier que ça a été reconnu. Et je lui ai demandé pourquoi ? Et après, j'ai eu d'autres petits. J'ai eu Hervé, j'ai eu Béatrice, j'ai eu... Toujours le même papa parce que, à l'époque, c'est interdit. Tu as pris lui et bien tu restes jusqu'à la fin. Je suis restée avec le papa. C'était dur, mais oh, là, là. À mon pire ennemi, je ne souhaite pas ma vie. Et où vous voulez aller ? À l'époque, les assistantes sociales, les petits, ils auraient été placés, et moi dans un autre foyer. Et moi, ça je ne voulais pas... Moi, si ça arrive à mes filles, je vais leur dire de suite « Tu viens avec tes petits, tu restes là. S'il n'y a pas de places, on met des matelas, des couvertures, mais tu ne bouges pas ». Moi, ça, ce n'était pas le cas. Et il me frappait et tout ça.

- Mais... vous avez fini par le quitter ?

- Non. Je ne pouvais pas parce qu'il était violent. Et puis, il me faisait des menaces et tout ça. Et j'avais peur. Et pourtant, je ne savais pas que j'étais plus forte que lui. Je pensais que c'était lui le fort, et moi la faible. Moi, non, ce n'était pas ça. Je me suis rendu compte longtemps après. Mais finalement, les années, elles sont passées. Il est tombé malade. Et parce qu'il a beaucoup abusé de sa vie, lui. Il faisait comme il voulait. C'était... dehors, c'était la brave personne, et ici, c'était l'horreur. Et ce qu'il y a eu, c'est que je n'aurais jamais accepté qu'il touche un enfant. Bon, qu'il me frappait, je m'en foutais, mais les petits, pour ça, non. Là bon, il est mort en 2013. Et en plus, quand j'ai voulu travailler, j'avais 50 ans, lui connaissait beaucoup de monde, des associations. J'en avais marre de rester ici. Je voulais voir les autres femmes, comment elles vivaient, comment... si c'était normal que... et j'ai eu un ancien éducateur qui est resté en bon terme. Il est venu ici boire le café, le voir lui. Ils sont restés bien. Et moi, je dis à Jacques « Tu crois que je pourrais travailler à mon âge ? ». Et Jacques me dit « Mais bien sûr. Heureusement ». J'ai 50 ans. Et mon mari, il me dit « Oui, mais, tu es une vieille. Où tu vas aller travailler ? C'est fini » J'y retourne et l'autre il m'a dit « Oui, oui. Tu peux travailler ». Mais après, quand mon mari... enfin, mon mari... le père des enfants, parce que je n'ai pas voulu me marier par rapport à ce qu'il a fait de ma pièce d'identité, qu'il m'a piqué les papiers. Et les autres enfants

ne s'appellent pas par le nom du père, ils s'appellent à mon nom à moi, parce que ça m'avait touché ce qu'il avait fait.

- Et du coup, vous avez recommencé à travailler, finalement, à 50 ans.

- J'ai travaillé à 50 ans chez les sœurs. Mais avant ça, j'avais déjà travaillé. Il m'a toujours stoppé. Il m'a toujours fait arrêter le boulot. Et là, j'ai voulu recommencer à travailler. Et... alors, je finissais à 8 heures, il m'appelait à sept heures et demie, en plein service. Il ne fait que des cassements de tête. On me faisait appeler par la réception. Et moi, je croyais qu'il arrivait toujours un problème à la maison. J'étais essoufflée... il me dit « Qu'est-ce qu'il y a ? Tu es essoufflée. Qu'est-ce que tu fais ? » Bon, il est mort là, en 2013. Et alors, j'ai supporté, parce que si j'avais voulu, j'aurais pu partir, parce que j'étais jeune aussi. Parce que maintenant, il y a les femmes actuelles. Si ça ne va plus, elles s'en vont. Elles ont raison. Et puis elles sont aidées aussi.

- Et maintenant, comment vous occupez votre quotidien ?

- Je n'ai jamais voulu sortir seule. Parce qu'il voulait sortir seul, monsieur, et faire ses grands restaurants. Mais moi, face au mur et lui face au monde. Et puis, je voulais me boire un petit verre de vin en mangeant. Non. C'est lui qui décidait. Et c'est pour ça qu'il me disait viens on va là viens on sort, je dis non. Si je sors, je prends les enfants. Parce qu'avec lui, je ne me sentais plus d'être en tête à tête. Je voulais toujours avec mes petits... j'ai toujours sorti mes enfants. Ça fait que quand il était malade, qu'il avait de l'oxygène et tout ça, bon, je n'ai pas fait la matraque. J'ai pris soin de lui parce que j'avais besoin de lui, parce qu'il avait la voiture. Il pouvait me déplacer avec les petits. Moi, je voyais toujours les enfants. Lui, il était là, je prenais soin de lui, mais sans plus. Si j'avais eu le permis, je ne serais pas là en train de discuter. Si j'avais pu me permettre d'acheter une 7 places, je serais partie pour les petits. Mais, moi rien que de voir les enfants heureux ça vous met à vous une condition...

- Vous vous levez à quelle heure, en général, le matin ?

- Et bien alors, je dors tôt, parce qu'avec tout ce que je fais là... je dors tôt. Je fais manger les petits-enfants et tout ça, parce qu'ils sont à côté, mais ils viennent aussi... Ça fait que je leur fais toujours à manger. Et mon fils qui s'est marié, il revient. Il habite à côté lui aussi. Il a des difficultés de joindre les deux bouts et tout ça.

Je me réveille à deux heures du matin. Je zappe la télé dans la chambre. Je regarde des documentations et tout ça. Je regarde après, je me rendors. Et je me lève à 6 heures, 7 heures. La petite, elle se lève, et je fais la vaisselle et tout ça. Je débarrasse, je fais le plus gros. Parce que je ne donne pas les grosses corvées aux enfants. Enfin elle a 15 ans, elle est grande. Mais ils sont faignants. Tu leur dis « Va faire ta chambre »... après... « Helena, tu laves ta culotte... »

- Et vous avez des amis ou des voisins avec lesquels vous vous entendez bien ?

- Non. C'est bonjour, bonsoir. J'ai toujours été comme ça.

- Et vos anciens collègues peut-être ?

- Non, je n'en ai jamais eu. Avec mon mari, je ne suis jamais sortie seule... Et j'avais mes deux fils, Hervé et Michel. Bon, mon mari était malade, et je croyais que mes fils,

ils allaient être bien avec moi. Ils m'ont tourné la figure. Il y a mes filles qui sont bien. Et Véro, elle me dit « Maman, mais ce n'est pas ton mari lui. Que papa ait fait ce qu'il a voulu, c'était papa. Mais eux, ce n'est que tes enfants. Ils n'ont pas le droit de te parler comme ça. » Et ça, ça te fais gamberger. Nous, on les voit toujours petits, on ne les voit pas grands. Il s'est fait pousser la barbe comme ça, que j'ai toujours pris soin d'eux comme du lait sur le feu, pour vous dire, même chez lui, c'est moi qui ai élevé ses enfants puisqu'il y en a six. Quand ils sont nés, les deux jumeaux, parce qu'ils ont eu du mal à avoir des petits. Alors, moi j'en gardais un pour l'aider parce qu'ils n'ont pas l'habitude de... ce n'est pas des familles nombreuses, elle venait de Paris. J'ai gardé Hervé. Je le faisais téter une semaine. Après, je lui rendais Hervé. Et elle me donnait l'autre. Et en fait, j'étais heureuse. C'était comme si que c'était les miens. Je leur achetais tout. Les chaussures... Bon, le mari, je ne vais pas l'accabler. Il a été dur avec moi. Mais avec les enfants, ça je ne veux pas dire. Quand je leur disais on achète ça il n'a jamais dit non. Et au contraire...

- Et aujourd'hui, le fait de ne pas avoir été mariée, vous n'avez pas la retraite de votre mari ?

- Non. Lui, c'était... il est connu des services de police. Il devait de l'argent de partout. Mais, même, il n'a jamais travaillé de sa vie, en plus. Qu'est-ce que j'aurais eu ? Rien du tout. J'aurais eu ses dettes. Et moi, déjà que je ne m'en sors pas, j'aurais été dans le pétrin complet.

- Et aujourd'hui, vous vivez avec combien par mois ?

- Et bien, 640 euros.

- Et la maison ? Vous avez un loyer important ?

- 617 euros.

- Vous avez une aide ?

- Et bien oui. Attendez... le loyer, réellement, c'est 750. Et l'APL te donne 160 et quelques euros. Ça fait que moi de ma poche je donne 550 euros.

- Et il vous reste 90 euros pour vivre ?

- Voilà. Et j'ai ma fille Vero, qu'elle me fait des commissions. Elle m'aide quand j'ai besoin, mais je ne veux pas trop demander. Mais je fais avec, je me débrouille comme on dit. C'est dur.

- Comment vous faites ?

- Et bien... il y a des associations là où ils ne vendent pas cher. Et je prends là et...

- Vous allez au Resto du Cœur ?

- Voilà, c'est ça. Et en plus, la paroisse, ils vont m'aider. Ils ont dit qu'ils allaient m'aider. Et en plus, elle m'a demandé si ça ne me dérangeait pas un petit travail, si je peux travailler chez elle... Je dis oui. Et il le faut autrement, c'est difficile et c'est très dur.

- Et il y a des périodes de l'année qui sont un peu plus difficiles que d'autres ?

- Bon, c'est toute l'année. Et là, pour faire les cadeaux pour les petits, c'est triste aussi, parce qu'à l'époque, c'est vrai que quand il était là lui, il se débrouillait. Il faut dire ce qui est. Ils avaient tous des cadeaux. Mais que là... Les anniversaires, tout ça, voilà, oui.

- Et le chauffage ici, c'est le gaz ?

- Moi, je ne me chauffe pas parce que c'est cher.

- Donc, vous n'allumez jamais le chauffage ?

- Bon, que pour la cuisine à gaz là. C'est le gaz de ville.

- Et l'hiver, il ne fait pas... ?

- Et bien, j'ai le pétrole.

- Et l'énergie, vous avez une idée de ce que ça représente dans votre budget ?

- Non, non. Mais là, ils ont vu que comme je ne consommais plus le gaz, ce n'est plus tous les deux mois, c'est tous les 6 mois maintenant le paiement. Parce que quand il y avait le mari, c'est vrai qu'il chauffait parce qu'il était malade, et il payait.

- Et vous avez internet ou pas ?

- Et bien oui. L'internet est là. Mais ce n'est pas moi qui m'en sers, c'est ma fille. C'est Vero qui me l'a installé. C'est elle qui paye.

- Vous l'utilisez internet ?

- Non. Je ne sais pas.

- Et pour les vêtements, vous faites comment ?

- Les vêtements, je vais à l'Abbé Pierre. À l'Emmaüs.

- Et ça vous arrive de partir en vacances ?

- Non.

- Tous vos enfants sont dans la région ?

- Et bien oui. Ils sont tous là. C'est dur, ce n'est pas possible. Bon, on a la mer à côté, on a la colline...

- Et il y a des moments où vous faites des petits plaisirs, même une fois par an ?

- Bon, c'est arranger mon visage. Je ne vais pas montrer... C'est du maquillage. Je fais attention. J'ai toujours eu peur du lendemain. Le mari, non, lui. Lui, il était... dépensier. Mais dans un sens... des gens comme ça, ils n'ont pas tort, de profiter... Parce qu'on n'est rien sur terre. Pourquoi se priver quand on s'en va, on n'emporte rien, l'argent, c'est fait pour s'en servir. Je veux dire pas le jeter par les fenêtres, mais d'en faire une bonne utilité. À l'époque, mon mari, il nous disait qu'il connaissait du monde. Même dans la police, la politique, même dans les voyous aussi. Il connaissait quelqu'un dans les permis de conduire. Il lui il m'a dit « Je t'achète le permis de conduire ». Et moi, comme un con j'ai refusé. Et voilà, je l'aurai maintenant. Je l'aurai mon permis. Parce que je me suis dit... il est toujours avec moi... il vous amène en

commission il vous ramène. Et je me suis dit pourquoi faire ? Je peux acheter des trucs pour les petits. Voilà ce que j'ai toujours pensé. Que maintenant, voilà... il y a des voitures sans permis aussi. C'est hors de prix. C'est vrai que ça rend service ça. Et même... c'est un deux places. Et moi, j'aurais aimé avoir une voiture et pouvoir les sortir, les mener à la mer et tout ça, oui.

- Est-ce qu'il y a des mois plus difficiles que d'autres ? Vous êtes à découvert ?

- Et bien oui. Le découvert, oui. Ça fait le roulement. Je veux dire, si j'ai dépassé de 200 euros, quand ça rentre, ils les prennent, et après, ça recommence. C'est comme que je me sers avec le découvert.

- Et ça ne vous coûte pas trop cher en frais de banque ?

- Heureusement que non. J'ai un droit de découvert de 300 euros. Parce qu'en ce temps je travaillais, j'avais les fiches de paie. Et ça, ils ne peuvent plus vous l'enlever le découvert. Mais je n'ai jamais eu d'incidents, je n'ai jamais fait de chèque... j'ai toujours fait attention. Si je fais un chèque maintenant, je sais que j'encaisse tous les 10, je vais le faire deux ou trois jours avant. Pour pas que je sois endettée

- Et vous gérez plutôt votre argent ? Vous notez un peu tout ce que vous dépensez ?

- Non. Il n'y a rien à noter. Je sais de tête.

- Et sur l'alimentation, vous faites comment ?

- Là, il y a des pommes de terre par cher le sac. Il y a des salades. Genre... il y a beaucoup de frais, mais aujourd'hui, nous sommes le 3. Genre, ça va se finir dans deux ou trois jours. Donc, il y a encore une marge. Je veux dire il n'y a que la viande que je n'achète pas. C'est délicat. C'est en fin de péremption. Dans les associations, du coup, c'est des produits qui vont périmer en trois ou quatre jours...

- Et quels impacts ça a sur vous concrètement ?

- Non, mais, ça va. J'ai le chauffage à pétrole là. Ici, c'est 617 euros. L'appartement, il est grand. Maintenant, ils vous disent, la CAF, et bien déménagez si vous n'arrivez pas à payer. Vous allez prendre un T1, vous allez payer 600 euros à l'heure actuelle, parce qu'ils ont changé le bail. Tant qu'à faire, je préfère rester ici. Là, il y a mes filles, puisque j'ai Élodie, elle a quatre filles. On les accueille. Et on mange tous ensemble. Ils ont leurs sous, ça fait que ça permet le roulement de... Parce que si je vais prendre un T1 pour essayer de gagner quoi ? Rien du tout...

- C'est la CAF qui vous a demandé... ? L'assistante sociale ?

- Non. Je ne vais pas voir l'assistante sociale parce que ça, c'est des gens que... ils aiment bien écouter votre vie. Et après, elle dit « On vous rappellera. On verra si... ». Et puis après, il n'y a plus rien.

- Donc, l'assistante sociale, ça n'a jamais aidé ?

- Et bien, c'est comme quand j'ai eu la retraite aussi. Bon, en trois ou quatre mois, ils ne vous donnent rien. Rien, rien, rien. J'ai été vraiment dans le problème. J'ai été voir l'assistante sociale parce qu'on m'a dit « Allez voir l'assistante sociale ». Je suis allée la voir. Et de la sécurité sociale, elle m'a dit « Écoutez, madame, on ne peut rien faire,

on est en déficit. » Elle m'a dit « Et bien, écoutez, je vais vous envoyer la Croix Rouge. Et ils vous donneront des courses et des trucs. Allez avec des grands sacs. » J'ai dit « Bon, je vais y aller. C'est en ville. En plus, il fallait prendre le bus. Vous savez qu'il y a trois ans que je prends les bus en ouf. Je ne paye pas. Si je me fais arrêter, c'est 100 euros de...

- Et vous n'avez même pas demandé à avoir une carte gratuite ?

- Non. Mais il faut que je le fasse. Parce que je ferai 65 ans en septembre. Bon, maintenant c'est la débrouille, comme on dit. Alors, je suis allée là-bas. Il fallait donner 5 euros. C'est Éco. Vous connaissez ce que c'est Éco, la marque Éco. Il vaut mieux manger un morceau de pain, et un morceau de fromage, un bon fromage, que manger Éco parce que c'est de l'eau, c'est de la merde. Alors, c'est une boite de poisson pané 4 personnes. Un lait Éco, mais c'est de l'eau. Enfin, je ne suis pas raciste, on est tous pareils. Il n'y avait là que des noirs et des arabes. Et puis, des sans-papiers, des machins comme ça. Je me suis dit « Qu'est-ce que je fous au milieu, moi, ici ? » Ça fait que je suis allée à la grande surface... Bon, je croyais qu'ils allaient m'aider. Et puis parce que je ne m'en sortais pas. Mes enfants, je n'aime pas trop leur demander parce que... je sais que j'ai toujours été là pour eux. Et puis, quand je leur donnais, ce n'est pas vous me rendez, c'est donner, que eux, non. Ce n'est plus pareil. Je préfère avoir affaire à un étranger maintenant que mes propres... voilà. Ils ont tout oublié, mais il paraît que ce n'est pas qu'ici, c'est tout le monde comme ça.

- Et au niveau de votre chauffage, pourquoi vous avez préféré prendre un chauffage à pétrole ?

- Parce que c'est moins cher. Bon, je le mets dans ma chambre. Mais pas toute la nuit, parce que je ne peux pas dormir moi avec le chauffage. C'est impossible. C'est la chaleur, je ne supporte pas. Moi, j'ai toujours les fenêtres ouvertes même l'hiver...

J'ai un coq, j'ai des poules. Ça, c'est mon plaisir ça, les œufs frais.

- Et l'hiver, il fait froid ?

- Il fait frais, oui. Je mets les pulls, je mets les grosses chaussettes. Enfin, le pétrole, je mets là au milieu. Je chauffe parce que...

- Et il n'y a pas trop d'impacts sur votre santé le fait d'avoir moins de chauffage... ?

- Non, non.

- Il n'y a pas eu d'humidité ?

- Non, non.

- Et cet appartement alors, vous savez depuis combien de temps vous vivez dedans ?

- Ici, ça fait 50 ans que je suis dans le quartier. Et après, il y avait 18 ans que j'ai déménagé, que je suis venue ici... Avant c'était mieux. C'était un T3. C'était plus fermé. C'était mieux. Il faisait plus de chaleur, c'était mieux. C'était plus petit. C'était mieux.

- Et cet appartement, il fait combien de pièces ?

- Et bien, il y a 4 chambres. Il y a deux salles de bain. Une toilette, la cuisine.

- Et il est assez récent, il a été refait à neuf ?

-Ils ont tout refait là. Oui, oui.

- Et comment vous le regardez cet appartement ? C'est quoi ses points forts, ses points faibles ?

- Moi je m'en fous, moi. Moi, du moment que c'est propre, c'est entretenu. De toute façon, je vais mourir ici, à moins que un jour, je n'arrive plus à payer le loyer. À un moment donné, j'avais décidé de ne plus payer le loyer... C'est la voisine qui m'a dit « non, ne fais pas ça, surtout ne fais pas ça. Tu vas te retrouver chez tes enfants, et chez tes enfants, tu n'es pas comme chez toi ». C'est vrai que nous on aime bien recevoir, mais chez eux, c'est différent, après. Elle m'a dit « Reste là et paye ton loyer, même qu'il ne te reste plus rien, mais manger, tu mangeras toujours. Viens chez moi... Mais reste là ». Après, j'ai réfléchi, j'ai dit c'est vrai, elle n'a pas tort. Oui, parce que... bon, les enfants... Ils sont bien gentils, ils sont bien braves, mais ce n'est pas chez nous. C'est chez eux... voilà, tu es au milieu, qu'est-ce que tu fous au milieu... c'est vrai.

- Et c'était sur un coup de tête ? Pendant un moment, vous en aviez marre ?

- Voilà, c'est un cafard, oui.

- Cet appartement, donc c'est du chauffage au gaz... mais vous l'avez complètement arrêté.

- Oui... depuis qu'il est décédé. Une fois aussi, il était vivant, et on chauffait, 600 euros de gaz, vous vous rendez compte... Et j'ai été voir l'assistante sociale, qui m'a dit « écoutez, on ne peut rien faire », mais on a fait des arrangements de paiement, après. Et après, les assistances, c'est... ouh la-là... je préfère me démerder seule. Ils aiment bien écouter, ils écrivent, ils sont là. Mais après, il n'y a plus rien. Ils sont là pour vous mettre les bâtons dans les roues.

- Et par rapport à l'énergie, vous m'avez dit, vous faites des économies, il y a des gestes que vous faites au quotidien pour essayer de payer le moins cher possible d'électricité...

- Déjà, je ne me sers plus de la machine à laver. Je vais à Mazargues, c'est 3 euros, je lave à Mazargues, pour l'eau, parce qu'ils nous ont changé le compteur et tout ça, ça fait que je lave le linge à Mazargues, c'est un lavomatique. Avant, je pouvais, puisque il y avait le mari, il avait ses sous, mais là, je ne peux plus, je suis seule. Ou alors, je lave à la main. Je lave le petit linge à la main.

- Qu'est-ce qu'il y a d'autres comme choses que vous avez faites ? Donc vous avez arrêté le chauffage au gaz ? Pendant l'hiver, ça va ?

- Eh bien je me fous 3 ou 4 couvertures, et je regarde la télé. Ou alors, je vais marcher dehors. Pour éviter de rester et d'avoir froid. Je vais au centre Leclerc, je vais acheter la baguette et je reste assise dedans, puisque c'est chauffé, et après je rentre. C'est dur de vivre comme ça.

- Et le pétrole, vous arrivez à gérer un peu la consommation

- Oui. Il n'est pas donné, le pétrole aussi. Il fait... des fois, il y a odeur et sans odeur, il fait 20 euros les 20 litres. J'en prends 2, et après, ma fille quand elle voit que je n'en ai plus, elle me l'achète.

- Et vous savez combien vous en avez besoin par mois, l'hiver ?

- Je ne sais pas, je n'ai jamais fait attention. Je chauffe un peu, et j'éteins.

- Et au niveau de la manière dont le logement est isolé, vous êtes au rez-de-chaussée aussi...

- Oui.

- c'est parfois une contrainte pour se chauffer, est-ce qu'il y a des choses qui pourraient être faites pour améliorer la situation, à votre avis ?

- De toute façon, ils ne feront plus rien.

- C'est des baies vitrées ?

- Oui.

- Avec double vitrage ?

- Double vitrage. Là, ils ont fait des frais, ils ne feront plus rien.

- C'est un logement social, ici ?

- Oui.

- Les frais de façade, et d'embellissement extérieur...

- Voilà, c'est ça, oui.

- Ils en ont profité pour mieux isoler ?

- Oui, ils ont refait les doubles vitrages, ils ont changé les volets, ils ont fait quand même des travaux.

- C'était quand les travaux ?

- L'année dernière.

- Et est-ce que vous connaissez des dispositifs d'accompagnement qui peuvent vous aider dans votre situation ?

- Non. Moi, j'aurais bien voulu chercher un peu de travail. Tant que je peux travailler, que je peux bouger, parce que ça va, je ne suis pas moitié morte encore. Tant que je peux me rendre utile, et travailler. De ne rien demander à personne, et de pouvoir vivre comme...

- Et au niveau des transports, des loisirs, de la santé, est-ce que vous identifiez des aides, des dispositifs qui peuvent vous aider ?

- La santé, oui, j'avais la CMU, mais ils me l'ont enlevée, dommage. Parce qu'ils ont dit que je dépassais le plafond. Et ils m'ont donné la complémentaire, la mutuelle... c'est un chèque de 550 euros que je dois donner à une mutuelle. Ça fait que je paierai moins cher que la mutuelle réelle. Puisqu'il faut une mutuelle, touchons du

bois si on rentre à l'hôpital, ou... Alors ça fait qu'ils me l'on accepté, ils m'ont enlevé la CMU, dommage, mais heureusement que j'ai pu faire les dents, autrement comment j'aurais fait pour me soigner. Et j'ai fait le renouvellement. Ils me l'ont enlevée, ils m'ont donné l'aide complémentaire... La CMU, si vous dépassez, vous n'avez plus droit à rien. Ils vous donnent une aide complémentaire, c'est un chèque que vous donnez à la complémentaire mutuelle, agréée à l'État... parce que, on dépasse de 3 ou 4 euros, et ils vous enlèvent la CMU, c'est comme ça.

- En termes de revenus ?

- C'est 645 euros. Pourtant, j'ai donné ma quittance de loyer et tout ça, mais ils ne tiennent pas compte. Mais il n'y a pas que moi, c'est pour tout le monde comme ça.

- Et au niveau du sport, des loisirs, est-ce que vous connaissez les aides qui existent ?

- Non. Moi je marche toute la journée, malgré que j'ai des problèmes de hanche et que normalement je dois être opérée, mais je ne préfère pas, tant que je peux tenir, je tiens. Je prends du Lamaline, quand j'ai des grosses douleurs, et du... je ne sais pas quoi. Et je ne peux pas trop rester assise. Je suis super-active. Je prends du Voltarène, quand j'ai vraiment mal. Et j'évite l'opération.

- Et dans le domaine de l'énergie, est-ce que vous connaissez le chèque énergie ?

- Non. Mais il n'y a pas longtemps, la semaine dernière, ma sœur m'a téléphonée, elle n'est pas d'ici, elle habite dans le 6ème. Elle m'a dit j'ai reçu un chèque de 140 euros. Je vais le déposer à ma banque, elle m'a dit « ma fille aussi, elle a reçu ». « Toi aussi, tu dois le recevoir, normalement, c'est le gouvernement qui aide les gens qui sont... », Je ne sais pas, moi, je ne connais pas. Hier, au téléphone, elle me dit « Le chèque, je l'ai mis à ma banque, ils m'ont dit non, ils n'encaissent pas, c'est pour l'EDF. Ou le gaz, ou je ne sais pas quoi.

- C'est ça, le chèque énergie.

- Mais ils ne le donnent pas à tout le monde, alors... Puisque j'ai payé la taxe d'habitation, mon Dieu. Je suis allée voir, il y a un écrivain public gratuit, en plus il est d'une gentillesse, moi je me suis inquiétée, j'ai dit comment je vais faire pour payer. Moi, je me voyais à la porte, déjà. Je ne sais plus si je dois payer ça, si je paye le loyer. Madame, mais vous ne pouvez pas payer, là, ce n'est pas possible avec ce que vous avez. Il m'a fait de suite la lettre... Une exonération de machin, là. Les impôts ils m'ont dit « mais vous ne payez pas ». Heureusement, j'étais soulagée, c'est vrai que ça fait un souci, ça...

- Et comment vous voyez l'avenir ? Par rapport au fuel, vous pensez qu'il y a d'autres solutions ? Ou pour vous c'est la meilleure que vous ayez trouvée ?

- Oui, c'est ça, qu'est-ce que vous voulez faire d'autre ? La chaleur vous allez chercher où ? Vous allez chauffer, c'est bien de chauffer, mais après ? Je sais que j'ai un bidon, et je fais attention. C'est vrai que, quand il fait froid, tu as tendance à mettre le chauffage, après on ne sait plus. Après, c'est la surprise, et puis moi, je ne suis pas quelqu'un qui…, je vais demander si on peut... des arrangements. Si on me dit non, je ne vais plus insister après. Je vais me priver, pour payer cette dette... je préfère manger moins, mais payer. Là, j'ai payé presque 95 euros d'électricité, et

pourtant je ne chauffe pas... à moins que ce soient des estimations, alors je ne sais pas. Et bien s'ils envoient, après à la fin de l'année, si j'ai trop payé, admettons que c'est eux qui remboursent.

- Vous avez mis des ampoules à LED ou pas ?

- Non, c'est des ampoules normales.

- Il n'y a pas d'autres moyens, vous n'avez pas trouvé d'autres astuces pour diminuer la facture ?

- Ma foi, il faut bien allumer aussi, non ? On ne va pas mettre les bougies.

- Et est-ce que vous auriez besoin d'information sur tout ce qui existe comme dispositif ?

- Mais, je recevais de l'EDF un truc d'aide de l'État... mais ça, je n'ai jamais tenu compte, parce que je me suis dit « c'est n'importe quoi ». Je n'ai pas cru. Et ça fait que je ne me suis jamais occupée de ça. Je me suis dit « ils veulent des renseignements, ils veulent ci, ils veulent ça ». Et puis finalement, il n'y avait rien au bout... je me suis dit « j'aurais droit à rien, et ce n'est pas la peine d'espérer comme on dit ».

- Et peut-être que vous êtes passée à côté d'aides, parce que EDF fait des choses...

- Oui... j'ouvrais, il y avait un truc à remplir. Et j'ai déchiré, j'ai dit c'est bon, voilà c'est une aide à l'électricité ou je ne sais pas quoi...

- Ce que je suis en train de comprendre, c'est que, si demain, vous recevez un courrier, où on vous dit « voilà, c'est un dispositif pour vous aider », il y a une chance sur 2 que vous n'y croyez pas...

- Voilà, je vais me dire encore « qu'est-ce que c'est, ça ? ».

- Qu'est-ce qu'il faudrait faire alors, pour que quelqu'un, un organisme qui veut vous aider, pour que vous puissiez y croire ?

- Eh bien, je ne sais pas.

- Donc si demain, il y a un organisme qui voulait développer des aides pour des personnes en situation difficile comme vous, ça serait quoi le dispositif idéal ?

- Eh bien, c'est EDF, ça serait le loyer, puisque le loyer, c'est ça qui nous tue, mais le gouvernement ils ont enlevé 5 euros à tous les gens qui vivent... L'APL. Que ça, je ne vois pas pourquoi ils ont tapé là-dessus, sur les gens qui sont déjà défavorisés. Les personnes âgées, elles ont travaillé toute leur vie, et puis maintenant, ils les ponctionnent, ce n'est pas normal, ça. Ils n'ont qu'à prendre des sous à Saint-Tropez, là où ils ont les gros bateaux, les gros yachts, où ci, où il y en a, pas sur les gens que il leur reste que quelques printemps à vivre, et qui veulent faire plaisir aussi, et puis, il n'y a pas que moi dans cette situation. Ils veulent aider leurs enfants, ils veulent aider les petits enfants, tout ça. Ils ne peuvent plus, parce que, ils disent que les vieux, on ne sert plus à rien, nous on n'est plus rentable... voilà, ça ne rentre pas dans leur caisse, ils ne comprennent pas que ces gens-là, ils ont travaillé toute leur vie aussi pour essayer de rattraper ce qu'ils n'ont pas pu profiter avant. Ce n'est pas normal,

c'est comme la femme du président, elle a mon âge, elle n'a pas de soucis de retraite, elle.

- L'idéal, ce serait quoi alors, s'il y a des acteurs qui pouvaient vous aider, qu'est-ce qu'il faudrait faire pour que ça fonctionne à votre avis...

- Je ne sais pas, aucune idée. Eh bien j'ai ma sœur... elle est dans ces organismes. Il faut qu'on prévienne ma sœur, c'est elle qui m'appelle, qui me tient au courant...

- Vous pensez qu'il y a d'autres manières de vous apporter l'information ? Vous regardez le journal télévisé ?

- Oui... la dernière fois, j'avais regardé que, à partir du 1er avril, ils allaient augmenter 30 euros pour les retraités. J'ai attendu le 30 avril, j'étais à la Caisse d'Épargne pour voir... il n'y a rien. Non, mais, il paraît que ça ne se fait pas comme ça, il faut faire des démarches. Là, je vais me renseigner à la CARSAT pour voir si j'ai le droit ou pas. C'est-à-dire qu'à chaque fois qu'on a eu une information, on n'est jamais sûre qu'on est concerné... On ne sait pas c'est quoi nos droits. C'est compliqué, toutes ces démarches...

- Qu'est-ce qui fait que dans la relation avec l'assistante sociale, vous n'avez pas été satisfaite ?

- Parce que... je ne sais pas, il n'y a pas eu de suite. De toute façon, qu'est-ce que vous voulez qu'ils fassent, eux ? A l'époque, j'avais mon fils, Michel, il encaisse son allocation adulte handicapé, puisque, bon il n'est pas malade, mais il a eu des problèmes. Et il vivait chez moi, Michel. Et Michel, c'est ses sous, et je ne vais pas lui demander, déjà qu'il n'encaissait pas grand-chose, 700 euros, par mois. Et moi j'arrivais à m'en sortir. Et j'avais été voir l'assistante sociale. Elle m'a dit « mais c'est qui, Michel ? », sur l'ordinateur, il était sur mon truc, et ce qu'il y avait de bien avec Michel, c'est que j'avais l'APL aussi, je payais moins cher. Mais... si j'aurais voulu, je ne l'aurais pas déclaré à la CAF, qu'il était parti... Les services sociaux, je suis allée vite à la CAF. J'ai dit « mon fils, il n'est plus là, il est parti.

- Donc aujourd'hui, il n'y a pas forcément de dispositif capable de... il faudrait qu'ils montrent patte blanche pour que vous soyez prête à faire confiance...

- Non...

Cécile, PACA, 3 mai 2018

- … Si je vous demandais de vous présenter, qu'est-ce que vous me diriez ? Alors, vous vous appelez Cécile.
- Voilà.
- C'est quoi votre situation ?
- Sans emploi. Mère au foyer…
- Vous avez combien d'enfants ?
- 4
- Ils ont quel âge ?
- 20 ans, 16 ans, 12 ans et 6 ans.
- Et vous vivez ici donc avec vos 4 enfants ?
- Oui.
- Il y a d'autres personnes qui vivent ici ou c'est tout ?
- Non… Parce que le logement est trop petit. Je n'ai que 2 chambres. Je suis déjà grand-mère. Jeune grand-mère.
- Une jeune grand-mère. C'est chouette. Et du coup, si par exemple là je trace une ligne… Ça, c'est votre naissance, ça c'est aujourd'hui, si vous regardez en arrière, quelles sont les différentes phases que vous avez rencontrées, comment vous faites le point sur la vie que vous avez eue ?
- Positive, c'est mes enfants, négative, c'est les études, j'aurais dû plus écouter les parents…
- Vous avez arrêté vos études à quel niveau ?
- Niveau bac. J'ai eu le niveau CAP, mais je n'ai pas eu le CAP, enfin, je ne l'ai pas passé carrément. Couture et ameublement. C'est moi, je ne me suis pas présentée… Voilà, l'erreur de jeunesse…
- Et vous avez rencontré votre mari jeune, non ? Enfin, vous avez quel âge parce que…
- Je vais faire 41 ans. Mon premier, je l'ai fait à 21 ans.
- Et vous avez quitté votre conjoint il y a longtemps ?
- Oui. Un peu après la naissance du dernier, qui a eu des problèmes, qui est né à 6 mois, 29 semaines, bon… Donc cette période n'était pas heureuse, il était 3 mois en couveuse…
- Et comment ça se passe au quotidien, si vous deviez me raconter une journée normale, à quelle heure vous vous levez, comment ça se passe vos activités ?
- On se lève à 7 heures, on prépare le petit, parce que elle, elle est indépendante maintenant, elle se lave toute seule, à 12 ans, ça va. Donc après on l'emmène à l'école, on revient, ménage, manger, on va chercher les enfants, les papiers…
- Vous les récupérez le midi ?
- Non, parce que l'école, elle n'est pas ici. Je n'ai pas voulu qu'ils soient dans le quartier. Je prends le bus.
- Et vous allez les rechercher à quelle heure ?
- À 4 heures 20, je vais les chercher, et là c'est mon père qui me remonte en voiture. Et après 4 heures 20, les devoirs… manger, voilà, la routine.
- Et vous vous couchez vers quelle heure ?
- Ça dépend... je m'endors, il est minuit et demi, 1 heure…
- Et pendant les vacances, ça change ?
- Ah, je dors, le petit dort, je dors. Là je profite. Nous sommes plus relâches. Il y a toujours la corvée, ménage, manger.
- Le ménage, c'est tous les jours ?

- Tous les jours oui. 4 enfants, 4 bordéliques, on va dire… Bon, plus la grande maintenant… Elle m'aide un peu. Celle de 12 ans aussi. Elle se couche de bonne heure, elle, c'est le dernier… S'il peut tenir jusqu'à 1 heure du matin, il tient jusqu'à 1 heure du matin.
- Vous ne pouvez pas le coucher plus tôt ?
- Il faut que je dorme avec lui. Là, maintenant, il commence un peu, ça va. Il va se coucher un peu seul… Constamment, il faut qu'on le sorte, c'est un hyperactif. Donc, là on cherche quand même un truc de Hip-Hop, hein Marina ? Bien, il adore la danse. Il adore ça. Au début c'était le Ju-Jitsu brésilien, depuis décembre, il n'y est plus. Donc, c'est vrai que ça le dépensait aussi, il adorait ça. Mais là, il faut que je dépense, mais c'est vrai que ce n'est pas facile parce que c'est très cher.
- Vous n'avez pas d'aide pour les loisirs ou les vacances pour les enfants ?
- Les bons CAF ? Je ne sais pas si ça, ça sert. Je ne suis pas encore renseignée. Il faudrait que j'aille me renseigner pour ça. Peut-être demander au Conseil général, parce que je sais que ça fait partie de ça.
- Aujourd'hui vous, vous n'avez pas forcément beaucoup d'informations sur les aides dans ce domaine ?
- Non. Je me suis renseignée sur les prix et tout, je sais qu'il n'y a pas de financement.
- Parce que ça coûte combien ?
- Et bien, un cours au Roy d'Espagne, je me suis renseignée, un cours, c'est 350, un truc comme ça. À l'année. Pour un cours par semaine, je trouve que ça fait quand même un peu cher. Et deux cours, ça revient à pas tout à fait 500 euros. Et c'est vrai que bon… C'est un budget.
- Et au niveau de votre rythme de vie, vous avez des amis dans le quartier, vous bougez, vous sortez ?
- Oui, je sors. Et bien là, on va partir 4 jours en Espagne. Bon, je prends tous mes enfants. Lloret del Mar. Voilà, dès qu'on peut, on le sait d'avance, on met des sous de côté, hop, c'est comme quand on est partis à Disney, j'ai mis quand même 6 mois de côté pour pas que je fasse d'un coup.
- C'était quand ?
- En janvier, c'était le moins cher, on prend toujours le moins cher. C'est mieux. Bien, comme là, je sais que c'est par agence Disney, tous les mois, je leur verse. Donc ça fait que comme ça au moins… donc je l'ai fait au mois d'août pour janvier… On a eu le soleil, on a eu même droit aux rayons de soleil.
- Et du coup aujourd'hui, c'est quoi le budget que vous avez tous les mois pour vivre ? Vous avez de l'aide de la CAF ?
- Oui. Pour nous 5, moi je suis à 1100 euros.
- Et ce logement, vous avez aussi l'APL ?
- Oui. Ils me donnent 480, pour un loyer de 600.
- Donc il vous reste à peu près 850, 880 euros pour…
- Voilà.
- Comment vous faites pour organiser l'usage de ce budget ? C'est quoi les choses sur lesquelles vous ne pouvez pas vous priver, les choses sur lesquelles vous arrivez à vous priver un peu…
- Bien, déjà, je me prive sur certaines sorties. Parce que bon, oui, je ne peux pas trop me permettre non plus de dire aux enfants d'aller là-bas, là-bas, là-bas… Je ne fais pas, moi je m'oublie, pour ne pas priver mes enfants.
- C'est par exemple, vous n'allez pas vous acheter de vêtements, vous allez plutôt acheter pour eux ?

- Bien en tout cas, j'y vais pour moi, mais en fait, je ne reviens pas pour moi. Je reviens pour eux. C'est comme ça. Je ne dis pas que, de temps en temps, oui je me prends un tricot, mais c'est plus pour eux.
- Dès qu'il y a des extras, c'est plutôt eux qui en profitent plutôt que vous ?
- Ah, oui. Je profite en même temps qu'eux, quand on fait une sortie ou quoi, c'est en même temps, mais c'est toujours eux.
- Et au niveau des différentes manières de dépenser de l'argent, du coup, est-ce qu'il y a des choses que vous aimeriez, par exemple faire baisser certaines dépenses, mais vous n'y arrivez pas ?
- Bien, le prix du loyer, on ne peut pas. Le prix du gaz, malheureusement, on ne peut pas.
- C'est en gaz individuel ?
- Oui. L'électricité, on ne peut pas… le pouvoir d'achat, c'est-à-dire tout ce qui est bouffe et tout, alors là… on ne peut pas baisser…
- Vous savez ce que ça représente l'alimentation dans votre budget ?
- Ah oui. C'est énorme. Ah oui, je suis à pratiquement, 500, 700… Si ce n'est pas plus par moments.
- Et vous avez trouvé des astuces pour essayer de dépenser moins, oui de…
- Oui. Bien, au début, je faisais des colis pour la viande. C'est-à-dire, on prenait, admettons, on a 6 kilos de viande pour 40 euros, ou un peu plus, je vous dis un exemple, je prenais ça comme ça, je faisais mes sachets, je les congelais… j'aillais au marché, pour les légumes, parce que c'est un peu moins cher. Bon là, je trouve que c'est vraiment cher, maintenant. Quand on voit presque 3 euros le kilo de courgettes. On nous dit de manger les légumes et fruits, mais c'est hors de prix.
- Du coup, ça veut dire que dans l'alimentation, vous n'avez pas forcément la possibilité de faire au mieux au niveau des fruits et légumes ?
- Bien, je prends quand même. Je prends forcément.
- Et au niveau des déplacements, c'est essentiellement les transports en commun, vous n'avez pas de véhicule ?
- Non. Mon permis, je l'ai raté. Et là je ne peux pas le repasser parce que c'est trop cher, c'est 1500 euros, je ne peux pas. J'ai perdu mon code, parce qu'il n'y avait pas de place pour le permis, donc du coup, mon code il a sauté. Donc le repasser tout complet, je ne peux pas.
Ça me permettrait un peu plus de liberté quand même. Un peu plus de temps aussi. Parce que le transport en commun, ce n'est pas à disposition non plus.
- Parce que là, il faut combien de temps le matin pour déposer les enfants ?
- Bien, ils rentrent à 8 heures 20, à 8 heures moins le quart, je prends le bus.
- Et au niveau de l'énergie, donc vous m'avez dit, il y a de l'électricité, il y a le gaz, vous savez ce que ça représente par mois ?
- Bien, là je suis quand même pratiquement à 80 euros par mois pour l'électricité et je suis à presque 96 euros de gaz.
- Donc quand on enlève l'électricité, le gaz et les 500 euros d'alimentation, il ne reste pas beaucoup…
- Bien, oui. On vit sur le découvert, on ne va pas le cacher non plus.
- Vous avez une autorisation de découvert de combien ?
- De 350.
- Il y a d'autres astuces qui peuvent permettre de joindre les deux bouts ? Est-ce que vous avez déjà fait des crédits, ou…
- Non, je n'ai pas le droit, donc… Vu que ce n'est pas des revenus que j'ai par mois, donc, pour les sociétés de crédit, ce n'est pas… Et j'évite, c'est une bonne manière aussi d'éviter de tomber dans… un piège.

- Vous avez Internet ici ou pas ?
- Oui. C'est la box SFR que j'ai, et je trouve que c'est quand même assez cher… à 40 euros.
- Et ça comprend le téléphone aussi ?
- Téléphone maison. Internet, télé. Parce que j'ai fait abaisser le prix. On peut toujours marchander en disant, bon je l'enlève parce que vous êtes trop cher, non mais, vous avez 10 euros de moins.
- Ça vous arrive avec certains services de réussir à faire baisser ?
- Bien, il n'y a que avec SFR, parce que même le téléphone c'est à SFR. Donc on a toujours des réductions, moins 5 euros sur les forfaits, donc on arrive.
- Vous avez un téléphone portable ?
- Aussi.
- Et les filles ?
- Aussi… C'est 10 euros par mois. Il y a un petit peu d'Internet. Mais c'est bloqué après.
- C'est important pour vous que vos filles puissent avoir leurs téléphones ?
- Oui. Déjà par rapport aux copines, mais aussi de savoir où ils sont, s'il y a quoi que ce soit, au moins ils peuvent me joindre. C'est rassurant, à l'heure actuelle. Avec tout ce qu'on entend, tout ce qui se passe. On ne sait jamais, et puis c'est aussi vis-à-vis des copines, qu'elles soient dans les mêmes conditions… tout le monde en a, un téléphone.
- Et les petits plaisirs, les petits luxes, c'est quoi pour vous ?
- Bien, le voyage, les 4 jours qu'on va se faire en Espagne. On voulait aller au camping, mais c'est hors de prix. Même avec les bons CAF, c'est horrible, c'est 1500 euros la semaine.
- Donc cet été, vous allez rester…
- Bien, à part, si je regarde sur des sites où on peut au dernier moment. Parfois c'est moins cher à la dernière minute. Pour les 15 jours, il y en a qui sont partis pour 300 euros. Ça vaut le coup, là. Mais c'est au dernier moment.
- Donc au niveau de la manière dont vous gérez vos dépenses, vous faites comment ? Vous avez un budget, vous notez ce que vous dépensez ?
- Non, je ne note rien. Je crois que c'est ça qui me massacre parce que je ne note rien. Je fais au jour le jour. C'est ça qui… Bon il y a de bonnes promo, bien ce n'est pas cher, allez hop !
- Et il y a des périodes où vous finissez le mois un peu en difficulté ?
- Il y a des mois, oui. C'est dur.
- Et dans ces cas-là, vous faites comment quand il y a des difficultés ?
- Il y a maman ou on finit ce qu'il y a ou bien au congélateur. On arrête d'acheter. Le peu que j'ai je garde. On ne sait jamais s'il y a un coup dur ou quoi. Je vérifie, je regarde tous les jours ce qui reste. Dans le frigo ou dans les placards … Ou à ma banque pour voir vraiment… Oui, tous les jours je vérifie combien il me reste pour aller jusqu'à la fin du mois. Voilà, je ne note pas, mais je vérifie. Je vérifie beaucoup, je calcule, je fais ça on peut, ça on ne peut pas.
- Et quand on est dans une situation comme ça, délicate, un peu dans le rouge, ou quand il y a des fins de mois un peu difficiles, quel impact ça a finalement sur vous, c'est quoi les conséquences ?
- Je suis énervée. Ça m'énerve. Oui parce que je veux toujours leur donner un peu plus. C'est vrai que je m'énerve. Je ne suis pas bien.
- Et ça arrive souvent les périodes difficiles dans l'année ? Il y a des périodes c'est plus difficiles que d'autres ? Je ne sais pas la rentrée…

- Ce n'est pas la rentrée, c'est surtout les grosses fêtes on va dire. Noël, les anniversaires. Oui, c'est horrible, on veut tellement leur faire plaisir, à ce moment qu'on, enfin, il nous dit je veux ça et tout, quand on voit la somme d'un jouet que vraiment c'est un morceau de plastique à payer 100 euros, on se dit… C'est ridicule, mais bon c'est pour leur faire plaisir. Je m'y prends en septembre maintenant. Le petit il croit toujours au père Noël, donc c'est le papa Noël, mais eux, c'est une enveloppe, les habits.

- Quand il y a des situations difficiles, est-ce que vous pensez qu'il y a un impact sur le logement, sur la manière dont vous allez chauffer, sur…

- Non. C'est-à-dire… Pour la douche, je leur dis de ne pas rester 3 heures à… De faire attention au chauffage aussi. Je l'allume le plus tard possible. Dans l'hiver. J'attends le dernier moment quand il fait vraiment trop froid. Là, ils nous ont changé les fenêtres, soi-disant, on est bien isolés, pour moi, non. Parce qu'il y a de l'air qui passe, ça a été mal fait. En haut là, où il y a les joints, ils ont été mal faits. Donc il y a de l'air entre le mur et la fenêtre qu'ils ont posée, il y a beaucoup d'air. On m'a changé la chaudière cette année parce que j'ai eu un rat dedans, dans l'ancienne… Qui s'est logé dedans, et ça fait qu'il m'a rongé toute la chaudière, elle prenait feu, donc j'ai dû gueuler pour qu'on me change la chaudière. Je trouve ça inadmissible parce que les charges on les paie, on paie tout, donc pour moi je n'étais pas en sécurité. Donc, cette année j'ai dû chauffer plus tard, malgré qu'on avait froid. Parce que comme il y avait le rat dedans, qui m'avait mangé, la chaudière ne fonctionnait pas. Là, ils m'ont changé la chaudière, j'ai de l'eau qui fuit, donc c'est une perte d'eau aussi. Et l'eau on la paie, donc je vais avoir un supplément sûrement…

- Et le fait d'être en rez-de-chaussée, ça doit être aussi plus coûteux, pour se chauffer ?

- Ça oui, parce qu'en-dessous j'ai des garages, donc c'est vrai que je n'ai personne qui chauffe, donc ça fait que c'est vrai que la maison elle est froide. C'est qu'elle n'est pas beaucoup ensoleillée non plus, donc ça aussi ça y joue, et moi qui suis beaucoup frileuse, j'ai toujours une laine.

- Et là vous êtes en HLM ?

- Oui.

- Dans la relation avec la société HLM, c'est compliqué ?

- C'est très compliqué parce que… ils s'en foutent, tant qu'on paie le loyer, les charges, et ci et çà, il n'y a pas de problème. Là, on n'a pas de courrier parce qu'ils ont oublié de prévenir la poste pour le courrier, pour mettre le barillet pour pas qu'on ouvre les boîtes à lettres, donc ça fait qu'on n'a pas de lettre, donc on est obligés de descendre au centre de tri pour récupérer mon courrier. Et dans les charges, on le paie. C'est un truc de fou, ils s'en foutent, ils nous laissent, tu paies, tu fermes ta bouche quoi.

- Et vous payez toujours le loyer ou il y a des fois…

- Oui, parce qu'à une année j'avais bloqué le loyer, j'avais refusé de payer le loyer et les charges, je me suis retrouvée au tribunal. Le ménage, ce n'était pas fait. L'entretien n'était pas fait, des maisons, on avait des fenêtres en bois donc on avait ça d'ouverture, donc tout l'air passait, de l'eau dans la maison, j'ai eu 4 inondations, on ne m'a jamais fait le papier pour être remboursée à l'assurance, j'ai jeté mes commodes, mon lit, il fallait que je rachète tout. C'est vrai que ça a été une période quand même assez pénible, ça aussi. Et donc j'avais dit, tant que vous ne faites pas les travaux, je ne paie pas, en fait, on ne m'a pas envoyé au tribunal par rapport au loyer mais par rapport aux charges.

- Et là-bas vous avez pu vous faire entendre ?

- Oui, le juge il m'a donné un arrangement à payer en plusieurs fois, vous payez vos charges, mais par votre loyer, on vous punit pour les charges, c'est un dû les charges, un loyer, on peut dire, on n'arrive pas et ci et çà, mais les charges on est obligé de les payer. Et on estime que le gardien il n'est jamais là, pourquoi payer pour vivre dans la merde. Et on vit toujours dans la merde. Il y en a beaucoup qui se plaignent, mais ils n'agissent pas, ils s'en foutent aussi.
- Donc vous m'avez dit le chauffage, vous le mettez en route le plus tard possible, mais une fois que vous le mettez en route…
- Je laisse à 18, justement pour ne pas éteindre et rallumer parce que c'est là que ça tire. L'eau chaude, l'erreur que je fais moi, c'est que je la laisse couler pour la vaisselle, et c'est vrai que j'adore l'eau chaude. Des bains, c'est très rare qu'ils en prennent. Mais la douche, je leur dis de faire vite, mais ça reste des jeunes filles…
- Vous avez la clim ou pas ?
- Non.
- Et au niveau de l'éclairage, est-ce que vous faites attention ?
- Bien, on m'avait offert des ampoules… C'est Direct Energie. Je n'ai pas le souvenir que j'avais demandé. Donc on avait un carton avec plusieurs ampoules dedans. Donc, c'est vrai que maintenant, on essaie de mettre les ampoules pour l'énergie et ci et là. Bien, admettons c'est du 9, on passe au 6, mais comme si on consommait du 9, donc on consomme moins, en fait… ce n'est pas à LED. Elles mettent plus de temps à s'allumer, mais elles ne tiennent pas forcément 10 ans comme ils disent ou 5 ans, c'est faux.
- Au niveau de la santé, est-ce que vous avez le sentiment parfois qu'il y a un impact sur votre santé quand il y a des moments difficiles, des situations financières difficiles ?
- Bien, oui. On n'est pas bien.
- Et vos enfants ?
- Bien, je préfère prendre tout sur moi. Pas sur eux, parce que eux je sais que ils ne manqueront de rien, jusqu'à maintenant. Bien, c'est sûr qu'ils comprennent, quand je ne peux pas je ne peux pas, on fera le mois prochain, ce mois-ci j'habille une, l'autre mois, j'habille l'autre, je les prends avec moi en ville. J'ai trouvé quand même, pour les chaussures, les baskets surtout, je vais à Nike à la Valentine, il y a moins 50%, moins 40%. C'est de l'outlet ou c'est des fins de série, mais ce n'est grave, elles sont contentes. Et de la marque pour eux surtout. Ça correspond à ce que les copains portent, parce qu'ils sont méchants les enfants entre eux. Si tu n'as pas ça, tu n'as pas ci…
- Et vos enfants, quand par exemple, vous mettez en route le chauffage le plus tard possible, est-ce qu'il n'y a pas un impact, ils ne sont pas plus malades ?
- J'ai mon fils, là, je me bats pour la moisissure que j'ai dans la salle de bains, donc on me dit tout simplement d'ouvrir la porte et donc de me doucher devant mes enfants à poil. Voilà la solution qu'ils ont les HLM…
- Il n'y a pas de fenêtre dans la salle de bains ?
- Non, j'ai demandé, mais ils ne peuvent pas la faire, parce que ça donne sur le côté de la terrasse-là, et c'est trop cher pour eux, s'ils ne l'ont pas mis au début c'est qu'il y a une raison… Et du coup, il n'y a pas d'aération… Parce que c'est mal ventilé. J'ai ma fille qui fait des plaques quand même. J'ai mon fils qui a de l'asthme, maintenant qui n'en fait plus parce que je le suis, comme c'est un gros prématuré donc on fait attention. Je crie justement pour ne pas qu'ils usent trop de l'eau chaude, parce qu'avec la vapeur ça fait aussi de la moisissure, parce que c'est étouffé, donc je leur dis souvent faites vite, mais c'est vrai que ça les saoule, ils en ont marre que je crie, de faire attention, de faire ci, de faire ça.

- Et sur le plan de votre vie sociale, est-ce vous avez le sentiment parfois, quand les mois sont difficiles, ça joue sur le fait que vous sortez moins, vous rencontrez moins les amis, vous invitez moins à la maison… ?
- Les sorties, on en fait, on va au parc, mais ce n'est pas payant. On va souvent au parc. Là ils sont contents. Moi, je ne les ai pas habitués toujours à dépenser. Je veux dire, on est ensemble, on rigole.
- Et pour les sorties est-ce que parfois, vous les emmenez au McDo ou autre ?
- Ça reste quand même des enfants, donc un menu à 5 euros, on y arrive toujours. J'essaie le mercredi.
- Et sur les études, alors c'est pour la plus grande essentiellement, est-ce que vous pensez qu'il y a un impact ?
- Elle est au Lycée des Calanques, elle… Non. Ça va.
- Et vous pensez que plus tard ça pourrait être plus difficile ?
- Même dans le privé s'il faut, la grande elle a fait au privé. Tous les mois je donnais et puis voilà. Elle a eu son bac et tout.
- Et vous avez une pension alimentaire de votre…
- Je n'ai pas de pension alimentaire mais par contre, dès qu'il y a besoin, il est toujours là. Je veux dire il n'est pas fermé. Celui de l'aînée, je n'ai plus de contact. Lui, il n'a jamais voulu la petite, donc… Il l'a reconnue pour m'embêter, mais bon, je m'en fous complètement…
- Et vous n'avez pas voulu essayer de passer devant le juge… ?
- On y est passés. Il n'a jamais payé. Ils m'ont demandé d'ouvrir un compte pour elle, j'ai ouvert un compte, il n'a jamais versé. Donc il ne mérite pas ma fille. C'est toujours mon ex-mari qui la considère comme sa fille, de toute façon c'est sa fille.
- Et donc, le second, il est là…
- Il est présent. Il vient manger à la maison pour les enfants, parce qu'une séparation. Du coup il est présent pour le petit.
- Mais il ne donne pas régulièrement, il ne donne pas tous les mois, il faut demander s'il y a besoin ?
- Non, admettons, mercredi je lui dis, je les emmène au McDo, il me donne pour payer le McDo. Il me dit ce mercredi c'est moi, pour ça, il n'est pas du tout radin pour les enfants. Et même il m'a dit si toi tu as besoin, c'est une séparation qu'on a eue à l'amiable.
- Et parlons de votre appartement, ça fait combien de temps que vous y habitez ?
- Depuis 1999. Avril 99. Il fait 3 pièces, c'est-à-dire un T3. Deux chambres.
- Du coup, les enfants sont dans une chambre et vous vous dormez avec votre garçon, c'est ça ?
- Oui, c'est ça. J'ai fait des demandes de mutation pour avoir un peu plus grand. Ils ont refusé. Soi-disant, ils n'en ont pas, il y en a qui sont plus dans le besoin que moi… Là, je suis en train de faire une demande auprès d'autres HLM, parce que ça ne peut plus continuer. On se marche dessus, et ils veulent quand même leur indépendance aussi. Donc, là ça commence à être pénible. Parce qu'ils grandissent, le garçon il veut sa chambre, ce n'est pas évident. Et j'ai encore ma fille avec le bébé, c'est encore un autre souci. Elle a un chéri. Mais il n'y a pas de logement, et prendre le chéri à la maison c'est hors de question.
- Et cet appartement, comment vous le décririez à quelqu'un qui ne l'a pas vu, comment vous en parleriez de cet appartement ?
- Il n'est pas ensoleillé. On a le soleil pas beaucoup. Pas de lumière, c'est ça qui manque dans ce logement. Enfin, il n'y a aucun entretien, dans les HLM, c'est dommage, parce qu'on a un bel appartement, mais qui se détériore, comme pour la salle de bains, moisissure et tout, souvent les inondations par rapport aux toilettes.

- Les évacuations qui ne fonctionnent pas, qui sont bouchées ?
- C'est-à-dire, j'appelle souvent la société qui débouche… C'est moi qui fait l'intervention, je veux dire, ce n'est pas à moi de le faire.
- Il n'y a pas de gardien ici ?
- Si, il y a un gardien. Et il ne joue pas son rôle. Pas du tout. J'ai eu le feu dans le placo à cause d'une prise, court-circuit électrique dans le placo, parce que ils n'ont pas fait les travaux, c'est des vieilles baraques ça.
- Il date de quand cet immeuble vous savez ?
- 80. Il me semble ou un peu avant, je ne sais pas exactement. C'est la prise du four de la cuisinière à l'intérieur qui a pris feu, c'est quand j'ai allumé ma cuisinière que j'ai entendu « kr kr kr » et d'un coup, je me suis dit « c'est quoi ? ». Et je vois une fumée sortir. J'enlève mon placard et tout et j'ai compris que c'était dedans. Donc, ça n'a pas disjoncté parce que le tableau du disjoncteur ne fonctionne pas. Ce n'est pas aux normes. Ils m'ont mis un boîtier pour que toute surcharge saute maintenant. Et si c'est dans la nuit, on meurt, comme je l'ai dit. Ah, mais ça ne serait pas arrivé, on m'a dit.
- Et vous avez éteint comment ?
- Eh bien, j'ai disjoncté. Donc, du coup, ça a arrêté le processus et j'ai fait intervenir mon père. Qui connaît un petit peu… et qui a pu regarder. Il m'a fait une installation provisoire. Donc, j'ai appelé les HLM, en disant que j'ai eu le feu dans le placo et qu'ils devaient intervenir le plus rapidement possible. Et ils ont regardé le travail qui a été fait par mon père. Bon… ça va, ce n'est pas la peine. Le travail a été fait. J'ai dit non, vous m'appelez quelqu'un de chez vous. Même ça, ils avaient la flemme d'appeler un électricien. Je ne suis pas en sécurité. Elle me fait peur cette maison. Parce que ça peut arriver une autre fois, à tout moment. À tout moment parce que les prises ne tiennent plus… non. Je ne suis pas en sécurité.
- Il fait combien de mètres carrés cet appartement ?
- Il fait 73 m², à peu près.
- Et le quartier alors ?
- Ce n'est pas ça qui me dérange. C'est… bien sans être bien. Si on connaît, ça va. Si on ne connaît pas…
- Et il y a des choses qui vous plaisent quand même dans cet appartement ou vous aimeriez en partir ?
- La cour, le fait d'avoir cet espace. Bon là c'est le bordel
- Vous pouvez y faire votre petit barbecue… recevoir des amis… ?
- Voilà.
- Ça vous plaît d'être au rez-de-chaussée d'avoir cette ouverture.
- Oui. Parce que les étages me font peur.
- Peur de quoi ?
- De tout, je n'ai pas habitué mes enfants à l'étage. Je crois que je fermerais. Je « séquestrerais » les fenêtres. De la peur des enfants qui se penchent et tout. Parce que le monsieur du troisième, il s'est…
- Au niveau de la cuisson, vous avez quel équipement ?
- Je suis électrique. J'ai une plaque. C'est une cuisinière vitro à induction.
- Du coup, ça vous a demandé de vous équiper en casseroles spéciales ?
- Oui. Aussi.
- Et ce n'est pas trop coûteux en énergie ?
- Eh bien là, comme elle s'est fissurée, elle doit tirer quand même parce que c'est le premier modèle que j'ai. Ça pompe.
- Et est-ce que ça a un impact sur votre manière de cuisiner ? Est-ce que des fois vous vous dites : « j'évite de l'utiliser » on va plutôt manger froid

- Eh bien, je fais vite pour ne pas trop… Mais bon, après, à un moment, on ne réfléchit plus… Je dois faire un gigot, une daube de 3 heures : eh bien, je fais une daube ! Mais je sais que, bon, je gaspille, ça tire.
- Mais vous aimeriez parfois faire mieux de ce point de vue-là ?
- Oui. Au moins de changer ma cuisinière, pour… prendre une récente justement pour pas que ça tire.
- Et l'état général de l'appartement, vous en parleriez comment ? Ils ont refait l'extérieur ? Ils vous ont refait les fenêtres ? Les volets ? C'est ça ?
- C'est ça.
- Mais pas forcément bien ?
- Non.
- Quand est-ce que ça a eu lieu les travaux ?
- L'année dernière.
- Et vous avez vu un impact sur votre consommation d'énergie ?
- J'ai l'impression que je gaspille deux fois plus.
- Je ne sais pas si c'est eux qui ont augmenté, mais les premières qu'ils nous avaient changées, elles étaient mieux isolées. L'isolation était nickel. Mais là, non. C'est aux fenêtres. C'est-à-dire, à l'intérieur, vous avez le gros bloc où il y a l'aération et le contour où c'est mal fait. Donc, il y a de l'air qui passe entre le placo et la fenêtre. L'hiver, on sent l'air, mais alors… Même le rideau, il bouge…
- Il fait plus froid l'hiver dans les chambres ?
- Ah oui. Parce que le radiateur, déjà, il ne marche pas. Donc, ça fait depuis six mois que je les appelle : ils ne viennent pas. Surtout la chambre des enfants. Ça fait quand même deux ans que je les appelle.
- Il n'y a plus de chauffage dans la chambre des enfants ?
- Non. C'est un chauffage au gaz, individuel. Donc, c'est nous qui réglons le thermostat et pour les chambres, pareil.
- Et vous avez des chauffages d'appoint ?
- Oui. Là, cette année, j'étais obligée d'en prendre deux. Pour en mettre un dans la salle à manger et un dans la chambre des enfants où le radiateur ne fonctionne pas. Maintenant, on gaspille deux fois plus. Parce que le gaz, je l'utilise pour le chauffage, plus le chauffage d'appoint… parce que ça ne fonctionne pas dans les chambres. Donc, du coup, c'est vrai qu'on gaspille deux fois plus.
- Vous n'avez pas trouvé de solutions satisfaisantes ?
- C'est l'isolation. Depuis qu'ils nous ont fait ces travaux, la porte blindée qui ne tient pas, qu'en bas, il y a l'air qui passe aussi. Ils nous ont changé la fenêtre du couloir, du coup, elle reste toujours ouverte, donc l'air passe. Donc, c'est un cercle vicieux…
- Et il y a d'autres locataires qui ont eu ce genre de problème de malfaçon au niveau des fenêtres ?
- Oui… L'HLM a été informé, pas de conséquence. Ils nous ont peint la façade, c'est bien gentil, bien propre pour les gens, mais ils nous ont peint aussi les volets. Soi-disant, ils devaient nettoyer. Ils ne nettoient pas. Ils sont partis.
- Et au niveau de l'économie d'énergie, est-ce qu'il y a autre chose que vous avez en tête, de gestes ou de réflexes que vous avez ?
- Les ampoules. Pour ne pas trop gaspiller aussi. Les machines, je les fais au temps où ça tire le moins aussi. C'est-à-dire, le matin, de bonne heure ou dans les heures creuses. Parce que, bon, des machines, j'en fais aussi. Deux par jour. C'est aussi de faire moins de vaisselle, mouiller, éteindre surtout. A chaque fois je le dis, mais je ne le fais pas. Ça ou acheter un lave-vaisselle. On m'en fait cadeau ? Parce que je crois que je gaspille de l'eau. En plus, j'essaye de débrancher. Mais c'est vrai que pour

tout ce qui est matériel, je ne peux pas. J'ai acheté… comment on appelle ça ? Vous savez les prises où on éteint ?
- Les multiprises avec ON/OFF ?
- Ça, je compte en prendre deux, au moins, pour les chambres. C'est prévu. Parce que, c'est vrai que moi, je suis madame télé. Et la journée, malgré que ce soit en veille, on m'a dit que ça consomme quand même. Parfois, quand je m'en vais, je débranche tout. Il n'y a que la cuisine que je ne débranche pas. C'est-à-dire…le frigo et…la cuisinière.
- Est-ce que vous avez bénéficié déjà d'aides ou d'actions pour améliorer la qualité énergétique de votre logement ?
- Non.
- Si, il y a effectivement les ampoules de Direct Énergie
- Oui, mais les LED, comme je n'ai pas d'appareils à LED, donc, je ne m'en sers pas.
- Et qu'est-ce que vous connaissez comme dispositif d'accompagnement ou d'aides qui sont dédiés aux personnes en difficulté ? Ça ne vous est jamais arrivé d'aller voir l'assistante sociale ?
- Eh bien, oui. Une fois. Mais c'est trop de papiers. Avant qu'ils nous aident, c'est… Donc je ne demande même plus.
- La fois où vous en avez eu besoin, c'était quand ?
- C'était pour le gaz. Ils m'avaient compté le logement comme une entreprise. Donc, j'avais reçu 1500 € à payer pour deux mois. Ils s'étaient trompés… Ils n'ont rien voulu savoir et c'est monté à 3000 €. J'ai mis 2 ans pour payer.
- Et vous avez réussi à faire régulariser les choses après ?
- Rien. Ils n'ont rien voulu savoir. Soi-disant, ils ont envoyé… j'ai demandé même à payer un intervenant pour 80€, pour qu'il justifie que c'était bien un T3 ici, qui n'est jamais venu.
- Et là, vous êtes allée voir l'assistante sociale ?
- Pour les 1500, je suis allée voir l'assistante sociale. Elle leur a reversé 184 €. Une année, j'ai demandé une aide à l'enfance, on m'a donné 30 €. Donc, du coup, ça m'a écœuré, le système. Sinon, comme ils disent souvent, la plupart : « vous êtes Française, vous savez parler, vous savez lire, donc je ne vois pas pourquoi on va vous aider. ». Voilà ce qu'on nous répond. Donc, on me le dit une fois, deux fois, après… basta ! C'est comme pour le logement, ma fille n'est pas dehors. Elle ne dort pas dans un hôtel. Elle n'est pas une réfugiée, donc elle n'est pas dans le besoin. Alors, je lui ai simplement dit « Alors, je la fous dehors ! ». « Mais non, Madame ». Parce qu'ils savent très bien que je ne le ferai pas.
- C'est pour votre fille avec son bébé ? Quand vous avez demandé une aide supplémentaire ?
- Oui. Pour un logement. Au moins, qu'ils l'aident et qu'ils l'appuient pour… Voilà ce qu'on nous répond. Le système, il n'est pas bon. Les droits ne sont pas pour nous.
- Vous avez l'impression d'avoir moins de droits que d'autres personnes…
- Oui. Tout à fait. Qu'en France, en fait, pour être aidé, il faut… ne pas être français. Et ça, ils nous le disent. Ils l'ont dit pour la petite. Vous n'êtes pas réfugiés, on ne peut pas vous aider.
- Et au niveau relationnel avec l'assistante sociale, ça s'était bien passé ?
- Non. J'ai rendez-vous avec lui cet après-midi. C'est un homme. Et ça se passe très mal.
- C'est quoi qui fait que ça ne passe pas bien ?
- Il estime qu'ils sont assez grands mes enfants pour que je puisse aller travailler. Donc, je lui dis, mon dernier a des problèmes de santé, donc, si on m'appelle, je quitte de suite mon travail. Donc, les demandes, je les ai faites, les démarches pour le travail et

tout. Mais comme je demandais un mi-temps et des heures aménagées, donc les patrons, non, ça ne passe pas. Mais au moins, je préfère leur dire, que de dire « oui, je peux » et que je ne peux pas. Et avec l'assistant social, je me butte avec lui. Ce n'est pas que je refuse de travailler, c'est que pour le moment, je n'ai pas la capacité de m'engager. Parce qu'après, un engagement, c'est sérieux.

- C'est à cause de son asthme essentiellement et la fragilité qu'il a gardé de sa prématurité ?

- Oui. Il a du retard à l'école, donc on fait tout pour il a un AVS. Là, ils veulent me le changer d'école. On a fait toutes les démarches. Donc, il a la motricité… C'est du temps. L'orthophoniste… Physiquement et moralement, je ne pourrais pas tenir.

- Et au niveau des aides pour les loisirs, la santé, vous connaissez des dispositifs pour vous accompagner ou vous aider ?

- Pour les loisirs ? Non. Si, j'ai le droit aux bons CAF. Mais je ne les mets pas au centre aéré, parce que, bon, on paie. Parce que malgré qu'on ait une aide, on paie quand même de notre argent. Pour rester dans le quartier, donc, je ne vois pas l'utilité. Là, il va commencer à faire beau, donc on va au parc, on va à la mer, je les emmène à la piscine de temps en temps.

- Et sur les sports, les loisirs ?

- Le sport… la deuxième, elle fait de l'athlétisme. J'ai eu une aide de l'ADHAP. C'est pour des enfants un peu… ou des parents… ils accompagnent les enfants. C'est une éducatrice, si vous préférez, dans l'ADHAP. Donc, une année, ils m'ont prêté de l'argent, ils ont fait plaisir à la petite. On a une aide aussi du Conseil Général : Attitude 13. Mais, je n'arrive pas à rentrer dans le site pour le faire, je n'ai pas réussi. Ça bug. Donc, du coup, je n'ai pas pu en faire profiter la petite qui est en 6e pour… J'ai une amie, elle a fait, ça a réussi. Donc, l'année prochaine, on va retenter pour le faire.

- Et finalement, le fait que ce soit par Internet, c'est une contrainte ?

- Oui. C'est plus compliqué. Quand on ne sait pas bien faire fonctionner, c'est vrai que c'est… Je ne suis pas à l'aise moi… On essaye, mais bon… Ça ne marche pas, quoi. Une année, j'avais téléphoné. Ils m'avaient donné un code, mais le code ne rentrait pas. C'est trop compliqué. Ça énerve. Ça ne marche pas. Quand je téléphone, je dis « je n'y arrive pas », « je n'arrive pas à rentrer dans votre site ». J'ai la hantise que ça soit les impôts sur Internet. Parce que si le jour où je n'arriverai plus à payer Internet, je suis obligée, comment je vais faire ? Parce que là après une fois que tout est sur Internet, c'est une obligation d'avoir Internet. Mais, c'est mieux le contact quand même. C'est-à-dire, on est en face de la personne pour dire «bon, on n'arrive pas », « eh bien, venez, on vous renseigne, on fait ça… ». Mais là, je suis devant un écran. À qui parler ? À qui dire « je n'y arrive pas » ? Il n'y a plus de relation. C'est ça aussi qui est pénible.

- Et au niveau du chèque énergie, vous connaissez le chèque énergie ?

- Non. Je n'ai pas dû encore le recevoir. Je crois que c'est pour tout le monde, non ? Vu que j'ai un problème de boite aux lettres, du coup… Dans la semaine, en haut, il y en a qui ont reçu.

- Ça vous dit quelque chose quand même. Vous en avez entendu parler.

- Ça me dit quelque chose, oui.

- Qu'est-ce que vous avez compris de ce que c'est ?

- Je n'ai pas compris. J'ai juste entendu « Ouais, on a un chèque ! ».

- C'est un chèque pour payer EDF ou le gaz, que l'État vous donne selon vos revenus et votre situation et qui vous aide à payer l'énergie. Il faut l'utiliser pour payer EDF, pour payer Direct Énergie ou… Comment est-ce que vous réagissez ? Est-ce que c'est bien comme dispositif ?

- Oui. Eh bien, c'est vrai que au moins ça donne une partie quand même pour...ils ont ouvert les yeux, comme quoi c'était trop cher pour certaines familles. J'en connais des personnes âgées ils n'allument même pas le chauffage. Ils ont une petite retraite du coup, pour eux, ils ne peuvent pas. Quand, j'en vois qui font la poubelle pour manger, c'est horrible. Et qu'ils aident tous ces étrangers, au lieu de les aider eux. Je trouve que, non, on vit dans un système pourri.
- Donc, pour vous, c'est un bon dispositif d'avoir fait de l'aide sur l'énergie ?
- J'espère que ces personnes-là elles y ont droit
- Et vous ?
- Eh bien, moi aussi, si j'y ai droit... Ah oui, je le prends avec plaisir. Parce que l'énergie, c'est un tout. Si on ne l'a pas, on ne peut pas manger. S'il n'y en a pas, on ne peut pas se laver. C'est la vie. Parce que, quand on vous coupe l'électricité, moi, c'était le gaz, on m'a enlevé carrément le boîtier et tout… sans ça on ne peut rien faire.
- Ça vous est arrivé qu'on vous coupe l'électricité ? C'était quand ?
- Il y a un moment. C'est vieux, mais… c'était le gaz. L'électricité, j'ai pu… éviter.
- Combien de temps que ça a duré sans gaz ?
- Ça a duré un mois. Un mois sans chauffage à la maison. Sans l'eau chaude. La chaudière elle est à gaz
- Et les enfants avaient quel âge ?
- Ils étaient plus petits.
- Et comment vous avez vécu cette période-là ?
- Très mal ! Impuissante ! Parce que l'erreur elle ne venait pas de moi elle venait d'eux. Heureusement que j'avais la cuisine électrique. Pour les laver et tout, ça a été compliqué.
- Et comment vous voyez l'avenir alors ? Idéalement, j'ai entendu que vous aimeriez bien changer de logement ?
- Oui. J'ai fait une demande. J'attends. Ça va faire 5 mois. Toujours rien auprès d'Unicil. Là, je suis allée voir une personne à Logirem et j'attends le T5…
- Et ils vont reprendre contact avec vous ? C'est à vous de les rappeler ?
- C'est à moi. Donc, là, normalement demain, je dois descendre. Pour un peu bouger. Pour voir un peu où ça en est. Là, cet après-midi, avec l'assistant social, on va voir s'il ne peut pas pousser aussi.
- Et si vous êtes obligés de rester ici, est-ce que vous aimeriez faire des aménagements, des améliorations dans le logement ?
- Eh bien, j'aimerais qu'ils me changent quand même les prises. Pour la sécurité. Parce qu'il n'y a aucune prise qui tient… Il y a ça, et qu'ils viennent nous refaire les joints des fenêtres pour que l'air arrête de passer. Les rats, côté cuisine, je n'ouvre plus. On a peur que ça revienne. Avant, on pouvait aérer. Maintenant, on ne peut plus. Vu que les fenêtres, que les volets, c'est en bas, l'air ne passe plus… et quand on laisse un peu passer, il y a toujours un peu la hantise qu'un rat passe.
- Et vous avez d'autres projets pour la vie ?
- J'aimerais partir vers la campagne. Pour le même loyer, on a une villa avec un jardin
- Et vous vous êtes mise en projet de travailler après… quand le petit aura quel âge ?
- Eh bien, déjà, il a un suivi jusqu'à 10 ans. Donc, après, si santé s'améliore… Déjà, là elle s'améliore, mais moins de suivi.
- Et puis, il y aura peut-être moins de monde à la maison aussi les filles seront peut-être parties ?

- Elles sont jeunes encore. Je préfère qu'elles prennent leur temps. Pas pour moi, mais pour elles. Surtout parce que la vie est dure. S'ils n'ont pas de diplômes ici et là, c'est vrai que l'avenir pour eux est très dur.
- Et si on parlait de l'information maintenant ? Est-ce que vous vous sentez bien informée sur les dispositifs qui existent pour vous aider ?
- Non. « Si tu ne fais pas ça, tu n'as pas droit à ça » - « Ah, bon ? »… Là, on tâtonne, tout ce qui est CAF, Conseil, ici et là… on n'est pas prévenu. Puisque là, comme les bons CAF, pour tout ce qui est camping, vacances, famille et tout… je ne savais pas qu'on pouvait participer à ça. Je l'ai su il y a à peu près 6 ans, quand j'ai eu le dernier.
- Et comment il faudrait vous informer ? S'il y avait un organisme qui, demain, développe un certain nombre d'aides pour les gens en difficulté, comment il fait pour faire connaître les dispositifs ?
- Eh bien, je pense par courrier parce que c'est le mieux. L'e-mail…celui qui n'a pas de boite e-mail, déjà, c'est compliqué. Après, tout ce qui est dans un centre et tout, on est mal informé. Pour dire tel jour ils y sont pour vous aider ou pas… Ça, parce que certaines personnes ne le disent pas à tout le monde. Ils disent à certaines personnes qu'ils veulent bien. Famille, cousins… Donc, pas forcément… pour tous.
- Donc, pour vous, le courrier, c'est le support le plus adapté ?
- Oui. Et sécurisé, pour le moment.
- Et quel genre d'information vous aimeriez obtenir s'il y a des dispositifs ?
- Eh bien, déjà de savoir comment un peu plus améliorer la vie de tous les jours. C'est comme pour les heures creuses, je le sais qu'il y en a, mais de telle heure à telle heure, on n'est pas sûr de l'heure. On entend, c'est sûr qu'on l'entend de dire les machines, on le sait parce qu'on avait reçu un courrier, mais de l'heure exacte de telle heure à telle heure, le soir de telle heure à telle heure. La douche, parce que j'ai des trucs, vous savez les…
- Pour les robinets ? Pour économiser l'eau ?
- Oui. Ça, c'est de la connerie. Je ne vois pas en quoi…
- Si vous aviez la possibilité avec une baguette magique de créer le dispositif d'aide idéal. Qu'est-ce que ce serait ?
- C'est l'équipement, moins cher. C'est toute bête, mais un micro-onde qu'on s'en sert tous les jours, une cuisinière qu'on s'en sert tous les jours, de dire tiens, vous avez admettons… c'est bête, même 100€. Je veux dire, pour cet équipement, c'est toujours 100€ en moins de notre poche. C'est bête, mais, c'est vrai que la lumière, on l'éteint le soir. Les ampoules… je veux dire, une ampoule ou deux ampoules à 5€, on ne va pas faire la radine pour 5€. De faire des aides sur les équipements qui sont plus coûteux, quoi. Oui, parce que quand je vois ma cuisinière qui est assez vieille et qui tire, c'est vrai que là, actuellement, j'aimerais la changer. Mais pas prendre le bas de gamme parce que le bas de gamme, je sais que ça ne tiendra pas et ça tirera aussi. Donc, c'est ridicule d'en changer pour payer plus cher.
- Est-ce que vous connaissez les tarifs sociaux ? Qu'il y ait un tarif pour les gens qui gagnent moins. Qu'ils aient accès à l'énergie moins chère.
- À Direct Energie, moi, j'ai -5 %. Et après, je sais qu'ils font aussi -5% pour les bénéficiaires du RSA…
- Il faut montrer des justificatifs
- Non, je crois qu'ils le savent.
- Vous pensez quoi de ça ?
- Eh bien, c'est toujours un plus quand même. Mais c'est moins bien que d'avoir une aide pour un équipement. Si on a un bon équipement, on gaspillera moins.
- D'autres aides, le Conseil Général… Pour le sport ?

- Je sais qu'une année, je l'ai fait pour la grande. C'est vrai que ça m'a aidé pour le sport. Mais après, le cinéma. C'est vrai que la place, on a payé moins cher. Après, tout sur la culture… Oui, parce que c'est un chèque, c'est une carte où il y a plusieurs trucs. Il y a aussi pour la culture. Mais bon, la culture, c'est des livres… C'est vrai que les enfants… tout ce qui est livre et tout, ils s'en foutent maintenant.

- Si vous aviez un conseil à donner à cette fondation qui va bientôt essayer de développer des offres, comment elle doit vous parler ? Sur quel ton ? De quelle manière ?

- Surtout de ne pas mentir. Parce que la plupart qui viennent à la maison, nous taper pour vendre leurs produits, c'est comme ENI, parce que, eux, ce sont des charlatans. Quand on vient à la porte vous dire : vous, vous n'avez pas l'acheminement, vous n'allez pas avoir les frais d'abonnement. Vous allez payer deux fois moins cher, ici et là. Et en fin de compte, on se retrouve à 200€ tous les deux mois, parce qu'on a l'acheminement, on a tout, il nous a menti. Enfin, le gars est venu mentir…

- Vous étiez passé chez eux ?

- Chez eux, parce que j'ai trouvé que…ça avait l'air moins cher… deux fois moins cher, parce que, soi-disant, il avait fait la simulation ici et là, qu'on va payer deux fois moins cher et en fait, non. Je me suis retrouvée dans le rouge

- Et vous avez changé l'année suivante dès que vous avez pu ?

- Dès que j'ai pu. Oui.

- J'ai compris aussi tout à l'heure, vous m'avez dit, l'assistant social, ça ne se passe pas bien. C'est lié à quoi ? Qu'est-ce qui ne se passe pas bien ?

- Eh bien, lui, vu le quartier où on est, il met tout le monde dans le même panier. Donc, déjà, il juge avant de connaître la personne. On ne juge pas une personne. Chacun est différent. Chacun a son opinion. Chacun pense ce qu'il veut. C'est la manière de parler. De dire, vous habitez là-bas c'est bon. Donc, déjà, à la base… Tu ne me connais pas, tu ne juges pas.

- Si vous aviez un message ou un dernier conseil à leur donner avant qu'ils lancent leurs dispositifs, qu'est-ce que vous leur diriez ?

- De faire une réunion dans les quartiers. Et de dire ce qu'ils comptent faire. De dire ouvertement leurs projets. Après que ça convient ou que ça ne convient pas aux gens. Une réunion d'information. De passer par les associations. Ou si on envoie un courrier de dire, voilà notre intention, ici et là. C'est toujours aussi un plus. Des dépliants aussi, moi, j'ouvre les dépliants dans la boite aux lettres, bien sûr. C'est toujours un plus de se faire connaître aussi par ça, par la publicité aussi. Les panneaux. Parce que là, la plupart, ils sont dans des petits panneaux. Donc, aussi…

- Vous voyez autre chose à ajouter ?

- Non.

Idriss, PACA, 3 mai 2018

- Donc, dans un premier temps, si je vous demandais de vous présenter, qu'est-ce que vous me diriez ?

- Iriss. 37 ans - Oui. 4/4/81.

- Alors, qu'est-ce que vous faites dans la vie ?

- Donc, moi, en fait, j'étais au chômage. Et là, j'ai trouvé dans la restauration cuisinier. C'est un CDD. À mi-temps, en fait. 3 heures par jour. Ça ne fait pas longtemps. Ça fait un mois. Parce que, l'année dernière, j'ai pris un truc en gérance, ça m'a coûté très cher.

- Vous avez perdu de l'argent ?

- Oui.

- Vous êtes endetté ?

- Oui, beaucoup. J'avais pris un restaurant en gérance. Comme je payais trop cher… j'avais perdu beaucoup d'argent. J'ai remboursé petit à petit.

- J'ai cru comprendre que vous êtes papa.

- Oui. Petit, oui. Juste un seul.

- Et votre femme, elle s'occupe du bébé ?

- Voilà, oui, exactement. Elle ne travaille pas. Elle ne touche rien.

- Et qui d'autre vit à la maison ? C'est juste vos parents qui sont de passage…

- Oui, ils sont juste de passage. Ils repartent dimanche. Ils sont d'Algérie. Et là, il reste 3 jours. Voir un peu le petit et tout.

- Et on va faire un petit jeu. Hop, ça, on imagine que c'est une ligne de vie. Ça, c'est aujourd'hui. Ça, c'est votre naissance. Quand vous regardez en arrière, et que vous essayez de vous dire : « Mon histoire, il y a eu combien de chapitres jusqu'aujourd'hui ? » En quelques mots, comment vous racontez ce qui s'est passé ? En 37 ans, qu'est-ce qui s'est passé ?

- En fait, je suis arrivé en 2004 en France. Avant, il y a eu une vie en Algérie. Après, j'ai eu une vie… Avant aussi, quand je suis arrivé à Marseille. J'ai eu une vie. Et là, j'ai une autre vie…

- Et après, il y a eu le moment d'installation avec votre femme, c'est ça ?

- Ma première femme, oui.

- Et maintenant ?

- Avec une deuxième femme.

- Et du coup, ce parcours de vie, il y a eu des moments plus difficiles que d'autres ?

- Ah oui, oui. C'était, par exemple, quand j'avais perdu mon travail. Après, pour reprendre derrière. Parce que c'était au moment où ma femme, elle a accouché. Donc, j'ai perdu mon travail. J'étais obligé de courir à gauche et à droite pour assumer. Quand j'avais pris le resto aussi.

- Et là, vous êtes dans une phase où vous commencez à sortir la tête de l'eau ?

- Oui. Encore difficile, mais bon… Là, je cherche vraiment à trouver… Comme avant. Un CDI. Un travail à temps plein… 3 heures par jour, ce n'est pas suffisant pour nous, j'ai l'aide du chômage aussi. Pour être honnête, je suis à 1000 euros, par mois. Après, on ne mange pas… ce n'est pas… pas de viande tous les jours, par exemple. Donc, quand je fais les courses, je fais très attention. Je vais toujours à des promos. Des trucs promos et tout ça qui vont durer 2 jours. Pour gérer le budget, en fait. Donc, sur ça je gère, mais vraiment il ne faut pas dépasser, il ne faut pas que je me trompe. Il faut vraiment gérer, quoi.

- Et racontez-moi un petit peu une journée type. Comment ça se passe dans votre quotidien pour toute la famille ?

- Pour toute la famille… moi, ma femme et le petit, donc… Donc, moi, je travaille. Avant j'avais le resto. Donc, je travaillais midi et soir. Donc, j'avais que des dimanches et le lundi soir. Et après, j'ai eu beaucoup de problèmes par rapport à ça. Même avec ma femme et tout. Donc, après, j'ai perdu de l'argent. Donc, ce que je devrai gagner, je l'ai rendu dans le crédit. C'était un rêve pour moi d'être mon propre patron, j'ai essayé, mais… Je me suis loupé. J'ai payé trop cher. C'était le local qui était trop cher et la gérance. Après, un peu les employés aussi. Donc, il fallait que je les paye. En fait, ce que je devais gagner, je ne le gagnais pas, quoi. Donc, c'était une belle expérience. Mais… Je n'ai pas de regrets, en fait. C'est vrai que je n'ai pas gagné, j'ai galéré et tout. Mais j'ai pris beaucoup d'expérience. Au jour d'aujourd'hui…si je reprends autre chose demain, je ne vais pas refaire les mêmes erreurs…

- Et du coup, votre quotidien, c'est comment là ? La vie de famille. Vous vous levez vers quelle heure ?

- Là, depuis que j'ai repris le travail… En fait, moi j'ai arrêté au mois de décembre. Je suis resté 3-4 mois au chômage. Donc, après, je commençais à chercher du travail un peu partout. Et là, j'ai eu la chance de trouver… 3 heures par jour, mais… Je commence à 10h. Je finis à 14h. Je ne prends pas la voiture, parce que… pas loin. Donc, je vais à pied, je regarde un peu des trucs, je fais les courses, et je rentre à la maison. Et à la maison, je cherche toujours du travail. Je regarde un peu sur internet. Et tout ça. Toujours regarder… Oui, trouver mieux, quoi. Par exemple, le soir, si je trouve un autre travail le soir, j'y vais, hein.

- Et là, le patron pour lequel vous travaillez, il pourrait augmenter vos horaires un jour ou… ?

- Il n'ouvre que le midi, en fait. Il ouvre à 10h et finit à 14h…

- Et votre vie sociale, vous avez des amis dans le quartier ?

- Les amis ? On peut dire que…à la maison, j'invite des cousins. Pas souvent. Mon frère… sa femme. Après, les amis, il y en a beaucoup. Je connais beaucoup de monde, mais… non, ils ne viennent pas à la maison. En fait, avant, je n'avais pas le temps. Mais c'était un peu compliqué, donc j'habitais Marseille. Après, en 2009, je suis parti à La Ciotat. Déménager. Je connaissais des amis de Marseille. Donc, après, je suis parti à La Ciotat. J'ai fait la nuit, à La Ciotat. Je travaillais dans une boîte de nuit. 5 ans après, j'ai pris un resto ici, à Marseille. Donc, j'ai déménagé ici dans le 7e. Dès fois, je n'ai même pas le temps de voir les amis et tout ça. Dès fois, le temps que j'ai, je le passe avec ma femme et le petit. C'est des épreuves qu'on nous envoie. Il faut les accepter. Par exemple, j'ai arrêté le resto, je me suis retrouvé à payer tant d'argent. D'un coup, mon fils a été hospitalisé. Ils m'ont sorti une note à payer. Je me suis dit que ça fait partie de la vie. C'est le Bon Dieu qui a envoyé ça. Ça fait partie de la vie, donc… Il faut accepter. Il faut affronter.

- Alors, on va parler des sous maintenant. Du coup, tu m'as dit… On se tutoie là ?

- Oui, bien sûr, oui.

- Tu m'as dit que tu avais 1000 euros par mois à peu près.

- Oui, chômage. Pour vivre, pour tous les 3. Dès fois 960. Dès fois 900.

- Et comment ça se passe ? Comment tu définis les priorités de consommation ? J'ai cru comprendre que sur l'alimentation, tu as un budget ?

- Moi, j'ai un budget, oui. En fait, je vais toujours dans un magasin où c'est moins cher. Je prends toujours des promos. Et ce n'est pas tous les jours de la viande ou… ce n'est pas tous les jours les trucs qui coûtent cher, quoi. Donc, dès fois, j'ouvre le frigo. Avec tout ce qu'il y a dans le frigo, je peux faire un plat. C'est vite fait. Les pâtes aux légumes. Des trucs comme ça… Par exemple, faire les courses aujourd'hui. Je regarde le frigo. Je fais un bon plat pour ce soir avec tout ce qu'il reste dans le frigo. Aujourd'hui, je n'y vais pas. Demain, j'irai faire les courses. Je gagne une journée. Mais on ne sort pas. Les restos et tout ça… On ne sort jamais au restaurant.

- Ça ne vous manque pas ?

- Oui, dès fois, bien sûr. Même ma femme. Mais bon, après, quand on n'a pas le choix…

- Et du coup, tu as un budget alimentation par mois ou par semaine ? Enfin, comment tu gères ?

- Ça dépend. Ce n'est pas hyper précis. Donc, je fais très attention à tout.

- Donc, au niveau du foyer, en plus des 1000 euros, il y a quoi ?

- Je n'ai que 280 d'APL.

- Et le loyer ici, c'est combien ?

- Si je vous dis le loyer, vous allez me dire : « Comment vous faites pour vous en sortir ? » À 757 euros. Je paye 500 euros de loyer. Il reste 500 euros. Il faut vivre avec ces 500 euros par mois.

- Et il reste l'électricité.

- Oui. Je paye 60 euros par mois, l'électricité. Après, je fais très attention par rapport à l'électricité aussi. Je n'allume pas la chambre. Je n'allume pas la cuisine. Je n'allume pas la salle de bain. Qu'ici. Une demi-heure avant qu'on aille se coucher, avec le petit. Donc, on va éteindre ici parce que c'est chaud. On va allumer la chambre. C'est pour faire des économies, quoi.

- Et après, il y a l'alimentation. Qu'est-ce qu'il y a d'autre comme dépense… ?

- J'ai internet. Après, le téléphone, ce n'est rien. C'est 3 euros, je crois. Free mobile. C'est juste moi qui paye : 19 euros.

- Il y a des choses sur lesquels tu ne peux pas te priver ? Des choses sur lesquelles tu essayes de gérer, de te priver ? C'est quoi les thèmes ou les domaines dans lesquels tu arrives à te priver facilement ?

- Le restaurant, par exemple avec ma femme. Les habits, par exemple. J'attends par exemple, Chaussea, quand ils font un truc à moins 70 %, j'y vais.

- Donc, tu connais des magasins dans lesquels ce n'est vraiment pas cher, et…

- Oui. Après, c'est sur les pubs. Moi, je me suis inscrit. Donc, ils m'envoient des messages. C'est Chaussea, le magasin. Kiabi aussi. Après, ma banque personnelle… en fait, j'ai 500 euros de découverts autorisés. C'est pour ça que je m'en sors aussi. Jusqu'au jour où je trouve un bon contrat et tout.

- C'est la banque qui appelle ou c'est toi qui te dis : « Là, on va peut-être faire attention. »

- Je ne dépasse pas les 500 euros par mois. De découvert. Je ne les dépasse pas. Parce que si je les dépasse, je sais très bien que je vais avoir le banquier… Et les frais bancaires, c'est sûr. Donc, je ne les dépasse pas. C'est ma barrière. 400…

- Et il y a des moments où tu as été pas loin de…

- Oui, quand j'ai eu mon fils à l'hôpital.

- Et tu disais que tu as eu des frais particuliers quand il était à l'hôpital…

- Je ne les ai pas payés. Je ne vous le cache pas. Je vais être honnête…

- Parce que tu n'avais pas de mutuelles ? Ou parce qu'il y avait des dépassements ?
- Oui, il y avait des dépassements. Je crois que j'avais perdu la mutuelle aussi. Ils m'ont sorti 800 euros, ce n'était pas possible. Et là, je vais faire un dossier pour que je puisse payer en plusieurs fois. Verser tous les mois. Dès que je trouve un bon truc.

- Et pour les vacances, pour l'instant ?

- Je n'ai pas de vacances. Non, à Marseille… On est déjà en vacances. Ma femme, elle va partir. Elle va partir au bled le 29 juillet. Mais j'ai fait un truc à l'agence. J'ai payais ce que je veux par mois. Je l'ai pris il y a 4 mois, pour le 29 juillet. Normalement, ils partent au mois d'août. Donc, après, ils m'ont expliqué que mon fils, le 30 juillet, il va avoir 2 ans. Oui, donc il est obligé de partir la veille de son anniversaire pour qu'il ne paye pas de billet, sinon les vacances, non. On ne prend

pas de vacances. Le boulot, je l'ai l'été, en fait. C'est l'été où il y a du boulot à Marseille. Je trouve toujours du boulot l'été. Donc, à Marseille ça bouge l'été.

- Et du coup, l'argent, tu gères comment ?

- Par exemple, s'il reste 3-4 jours pour l'encaissement, je ne vais pas faire les courses. Je regarde… des coquillettes, des pâtes… On peut faire des pâtes avec des légumes et tout ça… des oignons… 3 fois rien, tu fais un bon plat. Après, on a aussi les marchés. Il y a le marché aux puces, le marché… Ce n'est pas cher dès fois. Dès fois, les légumes et tout ça, ce n'est pas cher. Il reste une demi-heure, une heure, pour le marché. J'arrive là-bas. C'est 2 euros le kilo. Ils vont le laisser à 1 euro… ils laissent parce qu'ils vont finir le marché. Donc, ils vont rentrer chez eux. Pour 1 euro, je prends 2 kilos. Les astuces, les bons plans.

- Et ça t'arrivait de faire des crédits ?

- Oui.

- Et tu en as encore à rembourser ?

- À la banque, oui.

- Et tu as déjà été en défaut de paiement ou en situation de ne pas pouvoir payer certaines factures ou loyers ?

- Les factures. Non, le loyer, non. J'avais juste un problème de loyer… Eux, ils m'ont réclamé un loyer quand moi, j'ai envoyé le chèque… C'est compliqué. À l'agence. J'ai payé quand même. Parce qu'en fait, j'arrive au mois de mars, ils me demandent un loyer de 5 mois en arrière. Je ne comprenais pas. Après, quand j'ai réclamé, ils disaient : « On ne sait pas. Il faut bien chercher. Il faut aller à votre banque. L'historique. Parce que... » Ils disaient qu'il y avait beaucoup d'employés on sait pas … Mais j'ai payé quand même.

- Mais tu n'es pas sûr de vraiment devoir cet argent.

- Je ne sais pas. Au lieu de payer 500, parce que j'ai 280 euros de Caf… Au lieu que je paye 500 euros… je paye tous les mois. Je versais 650, je crois. Sur le bail, j'avais une cave. J'ai un truc de stationnement et tout. J'arrive en bas, elles sont toutes prises avec des cadenas et tout. Donc, je paye une cave que je n'ai pas. Ça fait 2 ans.

- Tu as une voiture… ?

- Oui, j'ai une voiture. Donc, à chaque fois que je réclame pour la cave, ils s'en foutent. Eux, c'est juste l'argent. Paye le loyer, on verra. Je peux leur dire, pas de souci, je vais rester 1 mois, je ne paye pas de loyer, pour récupérer mes sous. Je sais très bien qu'ils ne vont pas me rendre la caution, donc je vais rester 2 mois sans payer. Mais il faut trouver quelque chose ailleurs. Si je fais ça. Il faut que je trouve un autre appartement ailleurs. Ça va me coûter beaucoup d'argent. Il faut déménager et tout ça. Sinon je paye pour rien, en fait.

- Et si on revient sur les moments où tu as des difficultés, notamment économiques… Quel impact ça a ? C'est quoi les conséquences concrètes dans ta vie ?

- La vie de famille. Plus pour le petit. Oui, le petit, c'est à moi de l'assumer. En fait, les enfants… quand il est petit… un enfant… il adore ses parents. Quand il arrive à un certain âge, il les juge, en fait. Quand il est petit. Il ne sait pas c'est quoi l'argent, c'est quoi le truc et tout ça. Quand il arrive à un certain âge où là il commence à comprendre les choses et tout ça, il va… Comment lui il a ça ? Moi, je ne l'ai pas. Il va nous juger un petit peu, tu vois ? Quand il va à l'école… C'est juste un exemple. Son père il lui a acheté une moto, toi non. Je vais faire en sorte que… tout en mon pouvoir qu'il soit très bien.

- Qu'est-ce qu'il y a d'autres comme impacts, quand ça ne va pas ?

- Juste ça. Après, avec ma femme, il n'y a pas de souci. C'est pour le meilleur ou pour le pire, hein.

- Et sur le logement, est-ce qu'il y a des conséquences ?

- Sur le logement ?… Les conséquences… ça veut dire qu'il n'a pas sa chambre le petit. C'est un T2, une chambre et un salon. La cuisine…

- Du coup, le petit, il dort dans votre chambre.

- Oui. Dans la chambre.

- Et tu m'as dit que le loyer… tu ne veux pas te retrouver à ne pas payer le loyer.

- Oui, oui, oui.

- C'est le premier truc que tu ne peux pas te permettre.

- Oui, ça, et l'électricité, par exemple. Il y a des lois. Tu ne payes pas au moins 2 mois de loyer, ils t'envoient un courrier. Au revoir merci, pas l'hiver, mais l'été, oui. Donc, il faut faire très attention. Donc, moi, je suis toujours à jour sur le loyer.

- Et l'électricité aussi, c'est pareil ?

- L'électricité, je paye 60 euros tous les mois. J'ai un prélèvement automatique. J'ai rajouté 180. Je crois que j'ai la facture. 180 euros, à la fin de l'année. Ça fait un trou…

- Il y a des périodes de l'année, d'ailleurs, qui sont plus difficiles que d'autres ?

- Oui. Jour de fêtes. Noël, tout ça, il faut acheter les cadeaux, il faut acheter ci, il faut acheter ça… Pour mon fils, mon souhait, je voudrai qu'il fasse des études. Bon là, je ne peux pas faire, parce que je n'ai pas les moyens. Mais dès que je trouve un bon contrat… là où je vais gagner un peu plus… Je vais ouvrir un compte perso pour lui, mettre au moins quelque chose pour ses études, parce que je veux qu'il fasse des études. Parce que moi, je n'ai pas fait des études. Moi, je n'ai pas été à l'école. Ma priorité, pour moi, c'est mon fils. Et je veux qu'il fasse des études.

- Et les relations avec le propriétaire, ça se passe bien ? Enfin, c'est l'agence, en fait, c'est ça ?

- Oui, je ne les vois jamais. À la fin du mois, j'envoie un chèque… Le moins j'ai de contacts, le mieux c'est. Juste pour la cave, j'ai essayé. Il ne veut rien savoir, donc… Ce n'est pas que j'ai lâché, mais…

- J'ai compris qu'en tout cas le chauffage, tu fais attention… Est-ce que, du coup, tu as une température plus basse dans la maison ?

- L'hiver ? Non, non, non. Il y a les voisins, je crois, qui chauffent aussi. Ça aide beaucoup.

- Il n'y a pas de conséquences aujourd'hui ? Le fait d'avoir moins d'argent, des conséquences sur la santé ?

- Moi, non. Après, c'est vrai que mon fils, il a été hospitalisé. Si je vous dis que je déteste les médecins, je ne sais pas si vous allez me croire ou pas. Je n'aime pas les médecins. Je n'y vais jamais… je ne sais pas pourquoi. Mais en fait, je tombe rarement malade.

- Et quand il y a des mois un peu plus difficiles, est-ce que ça implique que tu utilises moins la voiture ?

- Ah, mais pour le travail, je n'utilise pas la voiture.

- Dans quelles circonstances tu l'utilises la voiture ?

- Pour faire les courses. C'est tout. Du lundi au vendredi, elle est garée derrière… le parking. Ce n'est pas payant.

- Du coup, le plein d'essence, tu le fais…

- Je mets 10 euros. Oui, pour faire des économies… Après, je prends le bus. Je préfère prendre le bus. C'est 2 euros par jour, aller et retour 4 euros. Après, quand je ne travaille pas… donc, pour faire les courses, tout ça, je vais avec ma femme. Dès fois on part un petit peu, on va à La Ciotat, Bandol et tout. Ce n'est pas loin. C'est à 15-20 kilomètres à peu près.

- Ça, c'est les petits moments de plaisir.

- Voilà, les petits moments de plaisir.

- D'aller voir la mer, balade sur la plage… Et boire un verre ou même pas ? Ou tu emmènes la bouteille d'eau ?

- Moi, non. Avant je buvais. Là, non. Café, oui. Avant, je buvais, mais là, non. Et puis, j'ai arrêté la bière. Pas d'alcool. C'est rare quand je bois de l'alcool. Après, l'été, c'est la plage à pied. Parce qu'on n'habite pas loin. L'été, on se promène. Manger une glace et tout ça.

- Cet appartement, ça fait combien de temps que vous êtes dedans ?

- Ça fait un an et demi.

- Et il fait combien de mètres carrés.

- 49-50 m², je crois, une chambre, une salle de bain… Cuisine et une petite terrasse.

- On est dans un immeuble ancien ?

- Je crois, 70. C'est calme, hein.

- Le quartier, qu'est-ce que tu en dirais ?

- Très calme.

- On peut rentrer tard le soir ici, il n'y a pas de souci ?

- Pas de problème du tout. C'est pour ça que j'ai choisi ce quartier. C'est pour le petit aussi. D'acheter des petits trucs moins chers… De rajouter 200 euros dans le loyer pour être tranquille. Parce que sinon je peux prendre un truc à 400-500 euros, mais ce n'est pas… le même environnement. Ce n'est pas le même quartier. Ce n'est pas pareil… Il est petit, mais après quand il va grandir… À la maison, je sais très bien qu'il est avec moi. Je lui donne l'éducation que je veux. Après, quand il sort dehors, je ne sais pas qui il fréquente. Si c'est un bon quartier comme ça, je peux savoir. À la plage et tout ça. Mais quand c'est dans des quartiers chauds, je ne sais pas.

- Et du coup, en terme de chauffage, ici, c'est quoi ?

- Électrique. Il y en a dans toutes les pièces. Celui de la cuisine, je ne l'allume pas, ce n'est pas la peine. On cuisine… La salle de bain, oui. Et la chambre.

- Et tu n'as pas de climatisation ?

- Non, non. Pas de clim, ce n'est pas nécessaire. Ça coûte cher la clim. Très très cher la clim.

- Et l'eau chaude ?

- Ballon. Tout électrique. Je n'ai pas le gaz. Individuel. Je crois que de 11H du soir jusqu'à 7H du matin, c'est moins cher. C'est pour ça qu'il se déclenche le soir jusqu'à 7H du matin. Il chauffe l'eau. Donc après, la journée, c'est déjà chaud, donc…

- Et au niveau de la cuisine, c'est quoi que tu as comme dispositif de cuisson…

- C'est une gazinière, électrique. C'est avec le four.

- Et entre la température idéale confortable et la température que tu mets dans l'appartement l'hiver, est-ce qu'il y a une différence ? Est-ce qu'il fait froid ?

- Franchement, non… Je crois que les 2 voisins, ils mettent le chauffage. Donc, c'est chaud. Ça rentre après, la chaleur. Je crois qu'il y a votre collègue qui est passé, il a installé des trucs. Kamel.

- Alors, ce n'est pas mon collègue, hein. Mais c'est grâce à lui qu'on se rencontre aujourd'hui. C'est lui qui nous a aidés à vous trouver.

- Il est passé. Normalement, il a installé des machines.

- Pour faire un diagnostic ?

- Oui, c'est ça.

- Comment vous en avez entendu parler de l'association GERES ?

- Je crois qu'il m'a contacté. Ils m'ont contacté par rapport à ça. J'ai dit : « Pourquoi pas ! »

- Pour faire le diagnostic d'énergie ?

- Oui.

- Et tu ne sais pas comment il a eu tes coordonnées ? Ce qui fait qu'il t'a appelé, toi.

- Non, c'est le hasard. Il l'a fait pour pas mal de monde.

- Et finalement, cet appartement, c'est quoi les points forts, c'est quoi les points faibles ? Qu'est-ce qui te plaît ? Qu'est-ce qui te plaît moins dans cet appartement ?

- Il faut une chambre pour mon fils. Ce n'est pas assez grand. Après, pour le reste, c'est tranquille. Je suis à deux pas de la mer. Après, les bus, tout ça, donc pour les transports, pour ma femme. Un gros jardin pour les petits et tout. Les transports en commun, il y en a juste en bas. Après, j'ai Carrefour, Casino et tout ça autour. C'est le 7e, hein. C'est la Corniche, c'est connu. Notre-Dame de la Garde aussi, ce n'est pas loin.

- Et l'énergie, le fait d'être à l'électricité, tu en penses quoi ?
- Un sujet, c'est le loyer, EDF, je paye, il faut absolument que ce soit tout le temps. Parce que sinon, EDF, c'est vite fait, hein. Pour couper l'électricité.

- Et par rapport aux économies d'énergie, aujourd'hui, c'est quoi ce que vous faites pour économiser ? Pour éviter d'avoir une facture trop importante ?

- L'électricité ? Faire attention. Ce qui consomme le plus, c'est le chauffage, l'hiver. Et la machine à laver aussi. Je l'allume que le soir.

- Et au niveau du fournisseur d'électricité, vous avez choisi…

- EDF. Je n'ai trouvé qu'EDF. Je suis arrivé ici, j'ai appelé EDF. Par réflexe. Ils sont tous pareils.

- Et pour maîtriser la consommation, est-ce que vous avez d'autres astuces que le chauffage ?

- Ah, oui. Les prises, oui. La télé. Voilà, c'est tout. Après, je n'ai pas beaucoup de machines, moi.

- Et là, c'est une ampoule à LED ?

- Oui. Pour faire des économies. Ça, ça consomme moins que l'autre… universelle.

- Dans toutes les pièces, vous avez mis des LED ?

- Pas toutes, non. Parce que là, par exemple, on n'allume rien. C'est pour faire des économies.

- Et est-ce que vous avez déjà fait d'autres actions que celles qu'on a évoquées pour faire des économies ?

- Non.

- Est-ce que vous connaissez des dispositifs pour vous accompagner, pour mieux maîtriser l'énergie, pour faire des économies ? Ou même pour accompagner les personnes qui ont des situations difficiles ? Soit au niveau de la santé… au niveau des loisirs…

- Non. Ça, il faut le chercher à la mairie, c'est ça ?

- Vous n'avez jamais été voir l'assistante sociale, par exemple ?

- Une fois ou deux, oui.

- Dans quelles circonstances ?

- Pour demander… Par exemple, ma femme, elle ne travaille pas. Je voulais voir un petit peu comment ça marche. Les droits, en fait.

- Et alors, elle vous avait renseigné ?

- Non, elle nous a conseillés, mais ça n'a pas marché.

- C'était quoi qu'elle vous avait conseillé ?

- De faire le dossier à la Caf et tout ça pour ma femme.

- Et sur la manière dont ça s'était passé, au niveau du relationnel avec l'assistante sociale, ça s'était bien passé ?

- Oui, très bien, oui. Très bien. Elle nous a bien conseillés et tout ça. Elle nous a très bien aidés, l'assistante sociale, elle nous a aidés par rapport à la Caf. L'appartement. Tout ça, c'est grâce à elle. C'est elle qui m'a conseillé. C'est elle qui m'a fait le dossier et tout.

- C'est grâce à elle que vous avez eu l'APL.

- Ah, oui, bien sûr.

- Et les chèques énergie, vous connaissez ou pas ?

- Non.

- Vous n'avez pas reçu un chèque récemment ?

- Pour le moment, non. Je ne l'ai pas reçu.

- Vous en avez entendu parler ou pas ?

- Je crois que oui.

- Qu'est-ce que vous avez compris ?

- C'est pour l'électricité, c'est ça ? Pour aider à payer l'énergie… l'électricité, c'est ça ?

- Oui. Il y a quelqu'un qui vous en a parlé ?

- C'est ma femme qui m'a dit ça, je crois. Parce que dès fois… c'est moi qui gère tout, donc dès fois je perds la tête. Je n'ai jamais touché, donc… Ils ne me l'ont jamais envoyé.

- Vous en pensez quoi de l'idée.

- Une très bonne idée, oui. Ça aide, hein. Pour moi, ça va beaucoup m'aider par rapport à l'énergie. Pour moi, c'est quelque chose, quoi. C'est un geste qui compte pour moi.

- Il y a d'autres choses que vous connaissez en matière d'aide et d'accompagnement en dehors de l'assistante sociale, en dehors de… ?

- Non.

- Vous n'avez jamais entendu parler des tarifs sociaux ?

- Non.

- Vous n'avez pas bénéficié d'un prix chez EDF, -5 %, quelque chose comme ça ?

- Non plus. Non, non. J'ai juste la Caf, c'est tout.

- Et l'assistante sociale, elle vous a dit que vous auriez pu en bénéficier avant ?

- L'assistante sociale, elle m'a beaucoup aidé par rapport à ici.

- Ça fait combien de temps que vous l'avez rencontré ?

- 1 an, je crois. L'année dernière.

- C'est quoi qui vous a incité à aller la voir ?

- C'était ma femme. Parce qu'elle en avait entendu parler. C'est une amie à elle je crois de La Ciotat. Après, elle nous a beaucoup aidés. Elle nous a fait un dossier FSL, un truc comme ça… Pour aider… quand on a déménagé ici, je crois.

- Et depuis que vous êtes en France, c'est la première fois que vous faites appel à l'assistante sociale ?

- La première fois, oui. Ça fait 13 ans que je suis ici. C'est la première fois, c'était par rapport au déménagement. De La Ciotat à ici. Après, quelques conseils aussi. Elle nous a fait le dossier pour qu'on ne paye pas le truc. On a eu une petite aide sur le… Je ne me rappelle plus sur quoi. Parce que l'agence, c'est beaucoup quand on prend un appartement. Frais d'agence et tout ça. Et par rapport au logement ici aussi. La Caf, quoi. Après, on a fait le dossier pour ma femme pour le RSA, mais c'est toujours refusé, parce que moi, en fait, je gagne 1000 euros. Je crois que c'est pour ça. Donc, ma femme, elle ne touche rien. Vraiment rien. Et là, je pense que je vais prendre une assistante sociale, par rapport à ma femme. Par rapport à tout. Savoir si elle va toucher quelque chose. Les droits qu'elle a, ma femme.

- Et à l'avenir alors, c'est quoi vos projets ? Vous voulez changer de logement, idéalement ?

- Ah, oui. Soit prendre un T3 pour mon fils. Si j'arrive à avoir un bon CDI, un bon contrat… Au lieu que je loue… je paye quand même 600 euros de ma poche. Je préfère acheter que de louer. Payer des crédits sur 30 ans. Pour les enfants.

- Et vous en pensez quoi qu'il y ait des associations ou des organismes comme ça qui essayent d'aider les personnes en situation un peu difficile de…

- Moi, je n'en connais pas beaucoup, mais je pense que oui. Bien sûr, c'est une bonne chose.

- C'est une autre manière de faire des économies. Plutôt que de donner un chèque énergie.

- D'un côté, on vous donne de l'argent pour payer votre électricité, ou de l'autre, on vient vous aider à dépenser moins. C'est quoi qui est le plus intéressant pour vous ?

- Les deux. C'est positif.

- Et il n'y en a pas un qui est plus intéressant que l'autre ?

- En fait, si par exemple le chèque, il va partir l'année prochaine, il n'y aura pas à sortir de l'argent, donc c'est plus intéressant. C'est les deux, en fait.

- Et en termes d'information sur les dispositifs d'aides, est-ce que vous avez le sentiment d'être bien informé ?

- Oui et non… je consulte une assistante sociale ici pour avoir plus de… Parce que moi, normalement, j'aurai le droit à un HLM, donc… je l'ai jamais… Je n'ai pas fait le dossier. Je ne sais même pas comment ça marche. Ce serait un projet, si je trouve un HLM où je ne vais pas payer cher le loyer. Là, dans le 7e, il y en a. Dans tous les arrondissements. Après, il y en a qui sont plus chers, moins chers…

- Vous allez étudier avec votre assistante sociale, voir si c'est possible de faire un dossier ?

- Il faut que je consulte. Il faut que je trouve déjà une assistante sociale.

- Quel genre d'information vous aimeriez obtenir pour connaître les dispositifs, pour vous aider ? Ce serait quoi la meilleure manière de vous informer ?

- Par courrier. Parce que par téléphone, dès fois… On se méfie. Par courrier, on regarde attentivement et tout.

- Et internet ?

- Moi, je n'utilise pas internet, moi, c'est juste pour chercher du travail, des trucs comme ça. Sinon, moi, je n'utilise pas. Des fois… je ne sais pas. Après, sur internet, il y a beaucoup de choses. Vraies, pas vraies, donc… j'aurais peur de tomber sur une mauvaise information. Par courrier, c'est mieux parce que dès fois… par internet… ils appellent. Comme les voyantes, par exemple.

- Et s'il y avait un courrier, d'une association que vous ne connaissez pas, vous allez quand même l'ouvrir et avoir confiance ?

- Le courrier ? Je l'ouvre, bien sûr. J'ouvre le courrier, je regarde. Après, pour un renseignement, là, je vais rentrer sur internet. Taper le truc et tout ça pour regarder.

- Et si c'est quelqu'un que vous ne connaissez pas, une marque que vous ne connaissez pas, est-ce que vous auriez confiance tout de suite ?

- Non.

- Qu'est-ce qui peut donner la confiance ?

- Par exemple, l'assistante sociale qui va nous parler, qui va nous conseiller, qui connaît déjà. Parce qu'une assistante sociale, elle connaît les organismes.

- Mais la fondation qui m'a demandé de venir vous interroger, qu'est-ce que je lui dis ? Vous avez une baguette magique. Vous pouvez créer le dispositif idéal pour venir vous aider. Qu'est-ce que vous auriez envie ?

- De les rencontrer, en face à face. Parce que ça apporte plus de confiance. Internet ou le téléphone… Comme la dernière fois, ils ont appelé, ils ont demandé à ma femme : « Vous avez gagné un chèque de je ne sais pas combien pour l'électroménager et tout ça. » Après, il faut donner 14 chiffres de la carte bleue… Après, le courrier, c'est plus simple. On ouvre le courrier. On regarde ce qu'il y a marqué sur le courrier et tout. Après, on peut faire la recherche sur internet, et donc regarder. Après, il y a des gens qui mettent « bien », « pas bien », « fais attention »… Les avis, bien sûr. De nos jours internet, par téléphone et tout ça. On ne voit pas la personne avec qui on parle. C'est mieux en face à face.

- Est-ce qu'aujourd'hui, vous avez besoin d'être informé dans ce domaine ou… ?

- Oui, oui. Pour moi, de faire, par exemple, beaucoup d'économies, que je ne paye pas beaucoup, économiser l'énergie. Par exemple, ne pas laisser… allumer des machines dans le vide, s'il n'y a personne à la maison. Moi, quand je sortais, je laissais toujours la machine allumée. Et le jour où Kamel nous a dit… Donc, là, j'éteins tout. Tout ce qui est en veille. La machine à café.

- Et il vous a dit pourquoi, ce que ça représente tous les mois ?

- Oui. Ça consomme. Après, pour baisser la consommation, des trucs comme ça. Avant, je ne le faisais jamais. Même l'écran, l'électricité et tout. Les chargeurs. Ils chauffent, les chargeurs. Donc, ça tire… Sans lui, on ne l'aurait pas fait. On fait plus attention. Parce que c'est les petits gestes qui…, ce n'est pas si simple… Nous aussi, on a changé le frigo, on a changé la gazinière. Ça nous a coûté assez cher, mais on cherchait le moins cher. Après, pour acheter quelque chose de mieux, c'est impossible. Par exemple, pour la gazinière, elle était, au magasin, à 400 euros. Nous, on l'a payée sur le Bon Coin à 30 euros. On l'a bien nettoyée. Bien frottée, bien nettoyée. Kamel aussi il nous a montrés… pour acheter des trucs comme ça, comme la gazinière. Il faut toujours regarder derrière le… A+ ou quelque chose comme ça. A+, ça ne consomme pas beaucoup d'électricité. A-B-C-D. Nous, avant, on achetait sans regarder. On achète, on ne savait pas. Mais Kamel, il nous a montrés… Après, quand on a fait la recherche sur le Bon Coin, on a regardé A+ pour que ça ne consomme pas beaucoup d'électricité. S'il ne nous a pas dit, on va acheter sans réfléchir. Après, l'internet aussi, ça nous permet d'en savoir plus. Avant d'acheter quelque chose. Si on cherche quelque chose, on cherche sur internet. Si c'est bien ou si ce n'est pas bien. Je regarde toujours les avis, si c'est bien ou pas. Après, j'analyse… après, on achète…

- Et vous, vous avez un conseil à donner ? Donc, moi, je travaille pour une fondation. Aujourd'hui, elle n'a pas encore développé de dispositif. Et l'objectif de ces entretiens, c'est d'identifier les attentes, les besoins de personnes qui ont des situations un peu difficiles. Je fais une vingtaine d'entretiens. Et mon objectif, c'est de les aider à trouver… qu'est-ce qui pourrait avoir du sens pour vous aider, vous ? Comment elle doit se faire connaître auprès de vous si elle doit vous aider dans le domaine de l'énergie ?

- Pour se faire connaître, moi, je regarde toujours l'internet. Je regarde les avis. Comme ça, en face à face aussi, c'est bien pour avoir de la confiance. Parce que par téléphone, c'est un peu difficile, parce que je me suis fait avoir plusieurs fois. Et par courrier aussi.

- Et si c'est une entreprise que vous ne connaissez pas du tout ? Vous auriez confiance quand même ? Ou qu'est-ce qui pourrait vous aider à avoir confiance ?

- La première fois, non. Je ne peux pas avoir confiance. Mais j'essaye de savoir. Je cherche sur internet. J'appelle mes amis, mes cousins et tout. Je cherche pour savoir. Après, je regarde les avis aussi sur internet. Après, je décide. Mais comme ça, directement, non. Les renseignements aussi. Si c'est bien, si ce n'est pas bien. À quoi ça sert ? Peut-être des entretiens. Peut-être un local spécial pour ça. Ou une réunion d'information. Un bureau où on peut… poser des questions… un site internet aussi, avec des présentations, des vidéos, des témoignages. On verrait un peu plus clair.

- Moi, j'ai terminé de vous embêter avec…

- Non, ça nous fait plaisir. On a appris beaucoup de choses.

Katherine, Ile-de-France, 14 mai 2018

- Alors, dans un premier temps, si je vous demandais de vous présenter, alors qu'est-ce que vous me diriez ?

- Eh bien écoutez, je suis Katherine. 42 ans, bientôt 43, mère de 2 enfants, un pré ado et un ado, un enfant qui va avoir 13 ans, et l'autre qui va avoir 16 ans, deux garçons. Alors, un au lycée, en seconde, et l'autre en sixième, au collège. Quand vous avez 2 enfants sur des cycles secondaires, en sixième et en seconde, ce n'est pas évident. C'est des classes, enfin, la sixième ça va encore, mais la seconde, c'est quand même une classe assez intensive au niveau du travail, par rapport à la troisième, donc... j'ai envie de vous dire que le programme de seconde, ce n'est pas le programme de seconde qu'on avait, ce n'est la même chose, il faut se remettre dans le bain, il y a beaucoup de choses que j'ai perdues. De par mon métier, je n'utilise pas de probabilités, je suis agent RATP, donc... les fonctions affines non plus, je réapprends au fur et à mesure... Mon fils, celui qui est en seconde, il sait quelle filière il veut prendre, STI2D, c'est sciences, techniques industrielles et développement, après, il ne sait pas sur quel secteur il veut travailler, comme c'est assez vaste... du technique, tout ce qui est sur ordinateur, tout ce qui est programmation. Alors après, dans quel domaine, il ne sait pas. Donc ça s'apparente un peu à de l'ingénierie. C'est une filière en parallèle qui est beaucoup moins poussée que l'ingénieur, parce que l'ingénierie, c'est tellement vaste, et il aime bien qu'il y ait un peu de rails déjà préétablis, donc voilà, STI2D, on va dire que c'est beaucoup plus affiné que l'ingénierie qui est vraiment beaucoup plus vaste. Voilà, et puis le petit, tout ce qu'il veut lui, c'est pouvoir gagner assez d'argent pour vivre. S'acheter des belles voitures. Donc pour l'instant lui, ça va, avec ses études.

- C'est quoi vos fonctions à la RATP, puisque j'imagine qu'il y a plein de métiers ?

- Oui, il y a plein de métiers, en l'occurrence, moi je suis agent de contrôle. Je suis opérateur développement agent de contrôle, et j'ai un petit grade supplémentaire, j'emmène des équipes sur le terrain, pour travailler. Voilà, c'est moi qui dois veiller au bon déroulement des opérations, sur le terrain, veiller à leur sécurité, veiller à ce que le chiffre d'affaires soit celui demandé... Après, ce n'est pas métier où on peut générer tout le temps la même production, donc... il y a des aléas, mais... je définirai mon travail comme animateur, en fait on est là surtout pour générer une bonne... si l'ambiance est là, c'est un peu du training, ni plus ni moins, parce que bon, sécurité, ils sont censés aussi quand même connaître leurs droits, ce qu'ils doivent faire... Ils sont formés à ça, comme nous. On est en groupe, on est 5 minimum, ça dépend des missions, mais 5 minimum, on peut aller jusqu'à 7-8. Après, la sécurité, c'est... on est un genre de trainer, on est là pour motiver quand on sent que nos troupes sont un peu... mais bon, s'il y a un incident, c'est nous qu'on vient voir. On a un noyau, on a plusieurs services bien sûr, plusieurs horaires, dans le service où je suis, on est une quinzaine de personnes, donc on tourne tout le temps avec les mêmes personnes, plus ou moins. Ça change au jour le jour, mais bon...

- Et ça fait longtemps que vous êtes à la RATP ?
- Oui, ça fait depuis 1998 que je suis à la RATP. Pour la coupe du monde, je suis rentrée. Donc ça fait 20 ans. Je travaille à temps complet... avec des horaires atypiques, on a des repos décalés, on a des horaires atypiques, puisque sinon, le 31 décembre vous ne pourriez pas prendre les transports. L'avantage du contrôle, c'est qu'on travaille moins le week-end. J'ai travaillé en station, où je vendais des titres de transport au début, et là on travaillait beaucoup le week-end, on avait un week-end de repos toutes les 6 semaines à peu près, donc... vous avez des métiers où il n'y a pas beaucoup de week-ends chômés on va dire.

- Et vous êtes dans quel état d'esprit aujourd'hui, dans votre boulot ? Ça vous plaît ?
- Eh bien on va dire que je suis dans un état d'esprit où j'aimerais pouvoir solliciter un autre poste. Le problème des grandes entreprises, c'est que les demandes de mobilité, ça marche par le bouche-à-oreille, et en grosse partie, c'est votre supérieur hiérarchique direct qui vous aide...

- Donc vous, vous auriez besoin de renouveau, vous avez envie sur quel type de poste ?
- Sur le département ressources humaines. Alors, c'est très hiérarchisé. Sortir du terrain, toujours avoir un contact avec les collègues, mais différent. Et chez nous, c'est très hiérarchisé au niveau des ressources humaines. Parce que le terrain, c'est usant parce que vous avez des collègues qui se plaignent, pas tous, mais la plupart. Et vous avez le client qui est en infraction et qui vous en rajoute des couches et des couches, et au bout d'un moment, ce n'est plus gérable, parce que, en tant qu'être humain vous essayez de prendre du recul, et à un moment donné, vous dites stop... il faut toujours argumenter, toujours être dans la compréhension sans l'être, parce qu'on a un métier quand même qui est assez... on est là pour faire respecter les règles, donc on n'est pas là dans un cadre d'aide sociale. Donc il faut leur faire comprendre... on entend ce qu'ils disent, mais la finalité, de toute façon, quelque part il y aura une verbalisation. Après, ce n'est pas tout le monde, on essaye d'avoir ce discernement, mais le problème, c'est que le discernement fait appel aussi à nos fonctions à nous. Puisque, si la personne, un voyageur en infraction que je vais laisser passer, peut-être que l'autre derrière, mon autre collègue me dira « non... », Ça fait toujours appel à son propre affect, à sa propre expérience, et puis des fois on se fait avoir. Non, je trouve que ça peut être enrichissant, si on ne prend pas que le côté négatif, ça peut être enrichissant, ça peut être positif. Après, moi... oui, c'est retourner au calme aussi, parce que ça envahit beaucoup le cerveau. Et au bout d'un moment, comme on dit, le burnout peut arriver assez vite, parce que quand vous êtes opérateur, quand vous êtes chef d'équipe... on vous sollicite énormément. En fait, vous avez un grade sans avoir un grade, vous ne faites pas partie des cadres, et vous ne faites pas partie des agents. Donc... ce n'est pas évident.

- Et sur vos temps libres alors, c'est quoi ce que vous aimez faire ?
- Alors, sur mes temps libres, en ce moment pas grand-chose, mais bon après, me balader dans Paris, essayer d'aller un peu au cinéma, bouquiner un petit peu. Et sortir

un petit peu. Sortir, me balader, essayer de sortir mes enfants de la maison. De ne pas les laisser devant les écrans, parce que, ça, malheureusement, j'aimerais bien savoir... quand ils disent « oui, il ne faut pas les laisser devant les écrans », ils sont bien gentils, mais c'est des générations écran, donc on ne peut rien faire d'autre.

- Alors, imaginons, ça c'est une ligne, ça c'est aujourd'hui, ça c'est votre naissance, quand vous regardez un petit peu la vie, que vous avez, est-ce que vous avez identifié qu'il y a eu plusieurs phases, plusieurs moments, plusieurs périodes, plusieurs chapitres dans votre histoire ?
- Oui, je pense qu'il n'y a pas qu'un seul chapitre... il y a déjà mes enfants, leur naissance. Il y a un autre chapitre qui s'appelle l'achat de ma maison. C'est intervenu en 2010, après les naissances. Je me suis mariée en 2011, et j'ai divorcé en 2017.

- Donc jusqu'à la naissance des enfants, qu'est-ce que c'était comme période ?
- Une période de latence... enfin je ne sais pas trop... je n'avais pas de contrainte, j'avais que moi à me préoccuper en fait.

- Ensuite, l'événement, les naissances, ça a eu quel impact sur vous ?
- C'est comme si je... j'avais trouvé un sens à... enfin, ce n'est pas un sens, c'est qu'enfin je pouvais donner mon amour à quelqu'un sans rien attendre en retour... Oui, ça a été... comme si j'avais un autre souffle.

- Donc ensuite l'achat de la maison, vous l'évoquez aussi comme quelque chose d'important ?
- Oui et non, puisque ça ne venait pas de moi, ça venait de mon ex-mari, parce que moi... je n'avais pas cette culture-là, d'acheter une maison, mes parents n'ont jamais acheté quoi que ce soit. C'était plus sa culture à lui, et je me suis laissée embarquer dans ce projet, sans être vraiment impliquée, ce qui a généré beaucoup de problèmes entre nous, parce qu'il me dit « oui, tu n'es pas impliquée, etc. », je n'arrivais pas à lui dire que ce n'était pas ma priorité... Voilà, j'ai essayé d'avoir le même enthousiasme que lui, mais non... Lui c'était Disneyworld et moi c'était plutôt... oui, bon et bien voilà quoi. Est-ce que c'est vraiment nécessaire ?

- Puisque cet achat de maison, ça a eu un impact important financièrement, par rapport à un loyer ?
- Oui, beaucoup plus élevé. Après, je le voyais complètement enthousiasme, donc je me suis dit « bon, on y va, on verra bien ».

- Ensuite mariage. 1 an après.
- Oui. J'étais pour, mais... j'ai voulu reculer la date, et malheureusement mon ex-belle-mère, comme elle vient des Antilles, il ne fallait pas repousser... , enfin, c'était assez compliqué, et moi je ne me sentais pas prête encore à... ce n'est pas l'engagement, c'est que, pour moi, la maison n'était pas encore finie, on avait encore énormément de choses à faire, et qu'un mariage n'était pas vraiment le bienvenu, et encore une fois, j'ai suivi, j'ai laissé subir les choses. On ne m'a pas mis le couteau sous la gorge, et j'ai obtempéré, j'aurais dû me montrer un peu plus forte à ce moment-là.

- Et donc il y a un an, divorce ?
- Oui, très difficile. Ce n'est pas vraiment terminé. Puisqu'il y a toujours la maison.

- Et vous vivez encore dans la maison ?
- Non. Moi je suis partie. Comme je vous dis, ce n'était pas un projet dans lequel je m'étais impliquée, c'est sa maison en fait, c'est son projet, et puis, il l'a bien dit, de toute façon, ouvertement. Moi, je suis complètement détachée, tout ce que je veux, c'est me séparer de tout ça.

- Donc depuis 1 an, vous avez trouvé un logement...
- Oh oui, j'ai trouvé un logement par le biais de mon employeur, donc j'habite à Vitry-sur-Seine. Les enfants sont avec moi.

- Donc ils ont changé d'école, de copains ?
- Oui. Ça a été assez difficile, ça aussi. Mais bon, ça va, ils se sont bien adaptés depuis le temps. En fait, ça fait plus longtemps que j'habite là-bas à Vitry-sur-Seine, ça fait plus d'un an. Parce que... en 2014 j'ai fait ma demande de divorce, et je n'ai été divorcée qu'en 2017.

- Et donc à Vitry, vous y êtes depuis...
- En fait j'y suis depuis 2015.

- Alors, si on parlait maintenant du rythme de votre vie au quotidien alors, alors j'imagine que c'est assez variable en semaine, selon vos horaires.
- Oui. Moi je commence à 9 heures 45 et je finis à 17 h 19. Non, en règle générale, c'est la course le matin. Ils gèrent le petit-déj. Je me lève, il est 6 heures et demie, grand maximum 7 heures. Après, eux, des fois ils commencent tôt, des fois ils commencent plus tard, surtout au lycée. Après, je me prépare, et donc 8 heures et quart, je pars, je prends les transports, je travaille à Noisy-le-Grand.

- Donc ça fait quand même pas mal de transport en commun ?
- Oui. Ça fait à peu près 1 heure, en global. Donc oui, 1 heure, et c'est la course le matin, c'est la course le soir, parce qu'ils font aussi des activités sportives.

- J'imagine qu'ils peuvent s'y rendre tout seul... non, pas sûr ?
- Ah, le grand oui, mais pas le petit. Non, le petit a du mal. Le petit, enfin le dernier c'est resté un peu le bébé... il a encore besoin, malgré qu'il soit complètement autonome. Mais il faut que je le pousse... C'est beaucoup de travail.

- Et ils font quoi, comme activité ?
- Alors, le petit, celui qui a 13 ans, il fait du foot, et le grand il fait de la natation. Donc le grand, cette année, c'est vrai que c'est bien, parce qu'il n'a qu'une heure de natation. Par contre le petit, il a trois heures de foot, réparties sur deux jours, en 1 heure et demie, 1 heure et demie. Et puis après, rentrer le soir, faire à manger. Je suis de retour à la maison vers 18 heures 30. Tout dépend... parce que des fois, on finit un peu plus tôt. Donc ils me laissent partir un peu plus tôt. J'ai 2 jours dans la semaine, lundi et mercredi, il y a des activités, sinon, le reste de la semaine, quand je rentre normalement il n'y a rien à faire, enfin, il n'y a pas d'activités, il y a juste à... Faire à manger, les devoirs, lessive. Et essayer aussi de prendre du temps pour moi, mais ça,

c'est moins évident...

- Et les week-ends alors, c'est quoi le rythme, en général.
- Eh bien le week-end, c'est un rythme tranquille, enfin non, on va dire que le samedi est peut-être un peu plus intense que le dimanche, puisque le dimanche, c'est vraiment tranquille. On ne s'inquiète pas des horaires, on ne se prend pas la tête. Le samedi, non, on est encore un peu sur le reste de la semaine, même si on se lève tard, « ah mon Dieu, déjà ? Non, il faut... », comme s'il y avait une obligation. Et le dimanche, c'est beaucoup plus tranquille.

- Et vous faites vos courses... ?
- Alors, je fais mes courses, parce que des fois j'ai des repos en semaine. Donc des fois, je les fais en semaine, ou alors, ça m'arrive de les faire le dimanche matin ou le samedi, mais c'est l'enfer. Mais c'est bien que les dimanches, ça soit ouvert aussi. Au Kremlin-Bicêtre, c'est ouvert. Donc on a le centre commercial Auchan qui est ouvert, jusqu'à 13 heures.

- Et du coup, au niveau famille, amis, vous en avez dans le quartier ?
- Ami, oui, j'ai un ami qui habite sur le Kremlin-Bicêtre. J'ai une amie qui habite sur la même commune que moi, Vitry-sur-Seine, mais... comme Vitry-sur-Seine c'est très vaste, c'est... Donc même en voiture, j'arrive à mettre 15 minutes.

- Et vous recevez du monde à la maison ?
- Non, je suis plutôt casanière. On va dire que je suis arrivée à stade de ma vie où... on n'aime jamais être seule... mais voilà, avec le divorce, ça fait... C'est-à-dire que, en étant avec mon ex-mari, j'avais plus d'amis de son côté, que de mon côté, où j'avais un peu lâché mes relations, sauf 2 amis. Eh bien, c'est vrai que quand j'ai divorcé, je me suis retrouvée un peu seule. Mais j'ai quand même mon père. Ma mère a choisi le camp de mon ex-mari. Donc... pas évident, mais bon, j'essaye de la recontacter, mais silence radio.

- Mais du coup, elle n'a pas de lien avec les enfants non plus ?
- Non. Enfin, au début, elle les voyait assez souvent, puisqu'elle allait chez mon ex-mari. Et là, ils ne m'en parlent plus... je ne sais pas.

- Et votre mari, il a les enfants 1 week-end sur 2 ou...
- Non, 3 week-ends d'affilée, par mois, et la moitié des vacances scolaires.

- Donc vous, il vous reste 1 week-end...
- Oui. Mais vous faites des choses débiles, des fois... enfin, j'ai fait des choses débiles. J'ai écouté surtout le petit dernier qui voulait plus voir son papa. Et le souci, c'est que je n'ai pas l'impression de profiter d'eux réellement, puisque la semaine, c'est quotidien. Voilà, ceux qui disent « on fait des jeux de société », je me dis « c'est bien », ils ont de la chance, ils ont du temps, peut-être, je ne sais pas... oui, on peut jouer aux jeux de société, mais plus le week-end que la semaine, parce que la semaine, vous n'allez pas sortir un jeu de société à 23 heures en disant « les enfants, on va jouer ». C'est dans le meilleur des mondes, donc...

- D'ailleurs ils se couchent à quelle heure, le soir ?
- J'essaie qu'ils se couchent assez tôt. J'essaie, je dis bien..., quand vous êtes mère célibataire seule, il n'y a pas de relais derrière, donc vous lâchez un peu plus de lest. Et puis le petit, c'est un pré-ado, il est déjà assez conflictuel en règle générale... et puis, il cherche beaucoup à savoir pourquoi, à demander, je dis « stop, ça suffit ». Voilà, les horaires, c'est 21 heures. Et sinon, après c'est film, après, c'est se coucher après le premier film. Donc ça peut aller à 22 heures 30 ou à 23 heures, tout dépend à quelle heure ça commence. Mais le petit, le manque de sommeil, ça lui monte au cerveau, et il devient terrible.

- Alors, si on parlait un peu de votre budget et de la manière dont vous gérez vos dépenses aujourd'hui.
- J'ai un très bon salaire. Mais je ne sais pas gérer, je me laisse vite... en fait, je ne calcule pas. C'est bizarre ce rapport à l'argent que j'ai...Ça a toujours été comme ça. Du plus loin que je me souvienne, j'ai jamais noté... en fait, quand je note, je me donne mal à la tête. Ça me rappelle à mes difficultés tout simplement, je pense que c'est ça. C'est que je sais que j'ai des difficultés, ça me met vraiment la tête dedans. Il faut que je le fasse...

- Là, aujourd'hui par exemple, tous les mois vous avez combien sur votre compte ? Enfin, le salaire, ça représente combien ?
- Là, j'ai un bon salaire je suis à 2 040.

- Et votre loyer ?
- 610 euros. Charges comprises.

- Donc il vous reste à peu près 1 400 euros ?
- Mais il y a l'électricité, le téléphone...il y a 2 téléphones, pour mon fils aîné, c'est moi qui prend le téléphone, pas pour le petit dernier. Il y a internet aussi. L'assurance voiture, l'assurance maison. En soi, ce n'est pas des grosses charges, ça ne fait pas énorme, mais le problème, c'est que quand vous gérez mal votre argent, vous êtes à découvert, et au fur et à mesure... on compte sur le découvert bancaire, donc à un moment donné...

- Vous avez une autorisation de combien ?
- 1 500 euros. Donc effectivement, pour revenir à un aspect positif, il faudrait que j'épure mon découvert. Donc quand vous êtes constamment en flux tendu... Bon, après, c'est facile de tomber dans un découvert, et c'est très difficile de revenir... J'essaie, au fur et à mesure, mais bon, ce n'est pas... Je fais moins de sorties avec les enfants. Moins de sorties payantes. Je fais attention... les affaires, j'essaie de voir, puisque le grand et le petit se suivent, ils n'ont pas beaucoup de différence, donc j'essaie de voir ce que... Et puis, tout ce qui est alimentaire, faire attention aussi.

- Et il y a des choses sur lesquelles on ne peut pas se priver ou vous n'arrivez pas ou vous avez dit « ça, c'est trop important, on évite de se priver là-dessus » ?
- Non, il n'y a rien d'important... Ah si, la cigarette. J'essaie de ralentir, mais c'est difficile. C'est quand même un budget assez conséquent. Il faudrait que j'arrête complètement, pour que ça ait un impact positif sur mon compte, c'est difficile. Je ne bois pas, je ne sors pas...C'est vrai que arrêter de fumer, c'est une très bonne

solution, mais je n'arrive pas...

- Et du coup, sur l'alimentation, vous vous fixez un budget ?
- Eh bien je fais attention surtout... tout ce qui est viande, j'essaie d'acheter les promos, tout ce qui est en gros conditionnement. C'est aussi des ados, donc... Ils ont bon appétit dans ce qu'ils veulent. Ils savent très bien... si je leur proposais la ratatouille, ça va grincer des dents, si je leur propose des pâtes, là c'est bien. Enfin, j'ai un ado qui est très viande. Donc ce n'est pas évident. Et l'autre, c'est les yaourts, il peut en manger 1-2-3, et j'ai dit, à un moment donné, « stop, on va s'arrêter, puisque si tu manges 3 yaourts par repas... » Même si ce n'est pas des yaourts de marque, mais c'est toujours dans le budget... c'est-à-dire vous vous retrouvez toutes les semaines à faire des courses. Le lait, c'est pareil. Ils peuvent me boire 1 litre de lait par jour, mais bon... 1 litre de lait par jour, non quoi.

- Et vous avez une pension alimentaire ?

- En fait, j'ai une pension alimentaire juste pour le petit, parce que ce que je ne vous ai pas dit tout à l'heure, c'est que le grand il venait d'une première union. Il a été élevé par mon ex-mari qu'il appelle papa, mais bon, j'ai une pension alimentaire que pour le petit....

- Qui a toujours été payée dans les temps ?
- Il y a eu 2 fois où ça a été réglé quand je l'ai rappelé à son bon souvenir. Parce que c'est quelqu'un de très procédurier, donc il faut faire les choses dans l'ordre.

- Au niveau de l'énergie, c'est chauffage comment ?
- Alors, c'est chauffage collectif. Donc le chauffage, il est dans les charges. Mais après, l'électricité et le gaz, c'est individuel.

- Et votre fournisseur, c'est EDF ?
- Alors, non. C'est... Direct Energie. Je l'ai choisi, parce que je l'avais déjà eu. Et puis ce qu'il me proposait, ce n'était pas négligeable, il y avait 10 euros pour le gaz, et 40 euros pour l'électricité.

- Vous arrivez à gérer votre consommation régulièrement... ?
- Oui, ma consommation est assez régulière... ils m'envoient des fois des régularisations, et puis aussi un état de ma consommation, et puis moi je suis embêtante, à chaque fois je dis aux enfants éteignez la lumière... à une période de leur vie, on a l'impression qu'ils habitent au Château de Versailles. Donc à chaque fois, je leur dis d'éteindre la lumière, par exemple, dans la salle de bain, il y a 2 lumières, il y a le plafonnier, il y a des lumières sur le miroir. Et mon fils aîné, quand il se douche, il allume les 2. Je lui dis "mais pourquoi ? Tu es en train de te doucher, quelle idée d'allumer ces lumières-là. Tu en allumes une, tu n'as pas besoin. Après, quand une fois que tu es devant la glace, tu allumes celle de la glace, et tu éteins le plafonnier ». Donc je fais un peu la chasse à ça. Voilà, ne pas gaspiller. C'est pareil, quand ils me laissent leur chargeur sur la prise. Et je dis « mais ce n'est pas possible ». Je dis « enlevez-la ». Ou alors, ce que je fais, c'est que j'éteins carrément la multiprise. Oui, je ne sais pas, il y a une fainéantise, le fait d'enlever, il va se passer quelque

chose peut-être dans leur monde... Donc j'éteins.

- Et ce sujet d'économie d'énergie, vous y êtes sensible ?
- Oui, parce que c'est pour eux aussi, c'est pour leur avenir. L'impact que ça a sur toute la planète, c'est que, à un moment donné, tout bouge, tout va changer, et je ne sais pas ce qu'ils auront, quand moi je serais partie, ce qui leur restera quoi, donc quand on entend parler de la fonte des glaces, les volcans en éruption... enfin, je pense que le traitement de l'énergie doit avoir des impacts sur la planète...

- J'imagine que c'est la même chose sur l'eau, le gaspillage de l'eau.
- Alors là, je suis encore plus... quand je les entends prendre une douche, et que... ça fait 20 minutes, ça me fait grincer des dents. Il y a des gens, ils ne savent pas ce que c'est un interrupteur. Il y a des pays où... quand ils vont chercher de l'eau, ils vont faire 3 kilomètres, et je dis « vous ouvrez le robinet, vous avez de l'eau, mais ne gâchez pas... ». Pourtant, je n'ai pas été élevée comme ça... on n'avait pas tout ça à l'époque, je suis née en 75, on n'avait pas tout ça, c'est pareil, quand on boit un verre d'eau, et qu'on jette la moitié dans l'évier, c'est un gâchis, quoi.

- Et c'est quoi vos petits plaisirs alors ? Vos petits luxes ?
- Quand je les emmène à un petit restaurant. Manger au moins une fois par mois à l'extérieur, voilà c'est ça... je pense surtout à mes enfants... Mon divorce m'a rendue énormément craintive de par la nature humaine. Je ne suis pas associable, pourtant, j'ai des amis, j'ai quelques amis... Je les compte sur les doigts d'une main, et ça peut m'arriver même de douter, à certain moment, par rapport à ce qu'ils me racontent. Ça, c'est assez problématique. Je ne m'enferme pas, mais quelque part, si.

- Et vous, vous arrivez à vous faire plaisir ? Des petits luxes pour vous ?
- À part la cigarette, c'est mon luxe. C'est mon luxe du moment, jusqu'à ce que j'arrive à m'arrêter... puisque, pour la santé, ce n'est pas non plus quelque chose de bénéfique. Mes garçons, ils me tannent. Enfin, le grand non, à un moment donné, il a abandonné. Il me dit « vas-y ». Le petit, oui, « tu te rends compte, tu peux mourir, le cancer, machin, ce n'est pas bon de fumer... ».

- Et la voiture vous l'utilisez dans quelles circonstances ?
- Je l'utilise pour faire les courses, pour les activités sportives. Et éventuellement pour aller voir mon père, qui habite sur Saint-Ouen. Mais c'est un souci aussi d'économie, parce que moi j'ai un diesel, et puis je pense aussi à la pollution que je peux engendrer... Donc après, la voiture, quand vous vous promenez, quand je vais chez mon père, c'est pratique, parce que je ne sais pas quand je vais repartir. Bon, prendre les transports à 8 heures du soir avec un enfant, voilà. Ça donne une liberté. Maintenant, si je dois par exemple aller sur Paris, je privilégie plus les transports, parce que là, la voiture, c'est une entrave, sur Paris, c'est horrible. C'est l'enfer. Et... alors, mon petit dernier, il n'arrive pas à comprendre, parce que son père il se déplace qu'en voiture, il habite en banlieue de Paris, mais voilà, Gagny, ce n'est pas aussi bien desservi, et puis il reste dans son coin, il ne va pas sur Paris, lui, donc... Et j'habite Vitry, j'ai le métro juste à côté, vraiment à 3 minutes à pieds de chez moi, j'ai la ligne 7, qui dessert Paris bien comme il faut. Dernièrement, on est allé faire une

activité sur Opéra, on a été faire le Flyview, la simulation virtuelle. En fait, vous faites une visite de Paris, accroché à une espèce de nacelle qui représente comme un appareil qui vous fait... comme si vous voliez. Et puis avec le masque virtuel. Donc on a été à Opéra, et on y est allé en transport. C'est beaucoup plus pratique, beaucoup moins de temps. Mais le petit, il n'aime pas toucher les barres, il ne veut pas... autant le grand, oui, c'est une génération de transport. Il est plus transport et de toute façon, il m'a dit que si jamais un jour il veut passer un permis, ce serait le permis moto. Lui, la voiture, il ne voit pas à quoi ça sert. Après, je peux le comprendre, la moto est beaucoup plus pratique ou le scooter que la voiture. Non la voiture, ça me sert vraiment à des choses bien spécifiques. Oui, parce que si je peux prendre les transports, et puis je ne paye pas les transports.

- Et vous partez parfois en vacances ?
- Oui. Eh bien je suis partie au mois d'octobre, malgré mon compte difficile. Voilà, je pars avec mon employeur, parce que par-là, je peux payer en plusieurs fois, c'est prélevé sur le salaire, donc je suis partie en octobre, une semaine en Vendée.

- Et cet été, vous prévoyez ?
- Pas du tout. On ne part pas, non. Pas cet été. Il y a un moment donné où le découvert, il nous rattrape... Je sais que mes enfants partent... mes enfants vont partir en vacances... le petit, il part avec son père, et le grand par contre il part en colonie. Bon, il a 16 ans, les vacances avec les parents, c'est bien gentil, mais... donc il part 1 mois en colonie. Voilà, c'est réglé sur mon salaire aussi, avec mon employeur, donc il y a que comme ça que j'arrive... Il y a de tout. Vous avez des tarifs bas, et vous avez des tarifs un peu plus haut, enfin tout dépend du budget que vous voulez mettre... après, par exemple, pour les places de cinéma, c'est vrai que c'est un peu moins cher que l'extérieur. Par exemple, j'ai mon fils qui va avoir 13 ans, je n'ai pas besoin d'acheter de tickets avec le CE, puisque c'est moins cher jusqu'à 14 ans.

- Et ça vous est arrivé de faire un crédit ?
- J'ai des crédits, puisque j'ai un des crédits qu'il me reste du mariage, donc c'est pour ça que je vous dis « ce n'est pas terminé ». Oui, j'ai toujours des crédits en commun. En fait, le divorce est prononcé, mais on n'a pas fait la liquidation matrimoniale. Donc j'ai toujours des crédits. Et c'est pour ça que j'ai fait appel à la Banque de France, pour voir avec eux justement... j'ai déposé un dossier, de surendettement... Le souci de la discorde entre mon ex-mari et moi, c'est la maison en fait. Alors, je ne paie pas le crédit, je paie la moitié des impôts fonciers... puisque je suis propriétaire. Donc c'est un budget de 900 euros par an. Donc c'est beaucoup. Et puis, des crédits que j'avais contractés durant le mariage aussi. Donc ça fait un poste budgétaire assez important, et donc j'ai déposé mon dossier à la Banque de France, et j'ai mis la valeur de ma maison dedans, puisqu'il y a un bien qui est là, qui peut rapporter un revenu, qui peut contribuer à épurer la dette. Mais le problème, c'est qu'on n'est pas en accord sur le prix de revente, puisque monsieur veut racheter la maison au prix d'achat. Et il faut prendre un expert indépendant, mais ça

coûte des sous. Un notaire, c'est un coût. On s'était retrouvé devant le notaire, comme on n'était pas en accord sur le prix, ça n'a pas fonctionné, donc on a un notaire, par rapport au prix où je souhaiterais vendre la maison, et puis lui qui me rachète mes parts, on arriverait quand même à 4 000 euros chacun, puisque le notaire c'est approximativement par rapport au prix de la vente. Donc ça ferait 4 000 euros chacun à donner, et un expert immobilier, s'il vient à l'heure actuelle, il a tellement dégradé la maison que la valeur ne serait pas celle du marché. Donc il ne me restait que le surendettement... malheureusement, l'issue, elle ne sera pas bonne, parce que le surendettement, il y a 2 solutions, soit ils demandent la vente de la maison, donc ils posent la question à monsieur s'il veut racheter ses parts, au prix du marché, etc., s'il ne veut pas, eh bien c'est simple, au bout de 2 ans, si la maison n'est pas vendue, elle est saisie et vendue aux enchères. J'ai envie de vous dire, de toute façon, je ne suis plus à ça près. Vu dans l'état où je me retrouve financièrement, oui je ne suis plus du tout à ça près... et puis je suis détachée de cette maison.

- Et pour la Banque de France, c'est vous qui avez fait les démarches ?
- Oui, j'ai été accompagnée par une assistante sociale, pour faire les papiers, mais le plus gros du travail, je l'ai fait moi-même, la rédaction du courrier, explicatif. Rassembler les documents. Et après, avec l'assistante sociale, on a revérifié, parce que c'est toujours bien d'avoir quelqu'un extérieur, avant le dépôt du dossier. Donc voilà, je suis en attente, on verra. Ils ont bien reçu mon dossier... c'était au mois de mars.

- Parce que là, avec vos crédits, ça représente... chaque mois plusieurs centaines d'euros, je suppose ?
- Oui, largement. C'est-à-dire que ce qu'il me restait tout à l'heure, vous enlevez... en fait il me reste 200 euros à la fin. Enfin tout, alimentaire, tout. C'est pour ça que je suis tout le temps à découvert...

- Et votre papa vous aide un peu ?
- Non, il ne m'aide pas du tout. Non, il n'habite pas en région parisienne et puis, on a des nouvelles quand il s'en rappelle. Et c'est vrai qu'au bout d'un moment, le fait de compter, je me dis « merde, j'en ai marre, quoi ». On arrive à saturation. On se dit « non, ce n'est pas possible, entre les problèmes, la vie courante, et puis mère de 2 ados, gérer l'humeur d'une équipe, c'est pour ça que je vous dis, changer de travail aussi, ça me... Parce que je travaille avec des adultes qui sont des enfants. Il faut savoir... les gens ne sont jamais contents de ce qu'ils ont. On fait attention, et je sais que ce n'est pas bien, on le sait, on est conscient de tout ça, mais c'est qu'à un moment donné, c'est qu'on a envie de dire stop. Je me suis mise dans cette position, après, on ne peut pas tout savoir, quand vous achetez, quand vous vous mariez, vous ne savez pas ce qui va se passer... enfin, vous n'avez pas une boule de cristal qui va vous dire « attention, tu vas te retrouver dans une merde.

- Et il y a eu des périodes plus difficiles ou là c'est vraiment la période la plus difficile financièrement ?
- Non, il y a eu des périodes beaucoup plus difficiles. On va dire que je suis quand

même malgré tout plus sereine, parce que je sais plus où j'en suis financièrement, je sais ce que je dois comme dette, je sais... je sais exactement.

- Et votre employeur, la RATP, ils n'ont pas des solutions, des aides à proposer ?
- Ah si, mais... le problème, c'est qu'ils ont des aides, mais leur but ce n'est pas que les gens soient dépendants de ces aides. Donc c'est vraiment quelque chose qui va être sur du ponctuel. Ça peut arriver de ne pas rembourser, mais le problème, c'est qu'on ne peut pas les solliciter à chaque fois, parce que... ils nous disent « on comprend, il faut aussi que de vous-mêmes, vous trouviez des solutions », parce que le problème, c'est que, si on assiste les gens tous les mois, à un moment donné, eh bien on tombe dans l'engrenage..., c'est un revenu supplémentaire, alors que là c'est vraiment un coup de pouce... on a 2 organismes, on a le conseil de prévoyance et on a le service social, qui aussi agit... mais on ne peut pas non plus générer une dépendance chez les gens.

- Et ils vous ont déjà aidé ?
- Oui, ils m'ont déjà aidé... et puis bon, on est énormément à la RATP... il y en a qui demandent, il y en a qui ne demandent pas, mais... le problème des aides, c'est bien, mais c'est que, si on prend ça comme un autre revenu complémentaire, ce n'est pas la peine. Ça ne sert à rien.

- Et quand vous êtes en situation avec des difficultés financières, c'est quoi les conséquences sur vous ?
- Je me renferme. C'est là-dedans, ça tourne, ça tourne, et je me dis... comme si je me punissais, je suis responsable. Parce qu'il n'y a que moi qui gère mon argent, ça me travaille énormément, et ça agit sur mes humeurs. Je ne suis pas bien, je me dis, voilà si j'ai un problème quelconque qui arrive, ça va être difficile à gérer, je ne pourrais pas... Comme ça trotte, je manque de sommeil. Mais bon, je travaille beaucoup dessus et j'essaie de me dire que l'argent n'est pas mortel, et que c'est à moi de me retrousser les manches et de faire attention. Donc c'est pour ça que je fais attention, et au fur et à mesure, j'essaie d'épurer mon découvert, de trouver des solutions, diverses et variées. J'avais pensé prendre un deuxième travail, mais bon, pas évident. Je ne peux pas tout faire, il y a des gens qui arrivent, parce qu'ils sont en couple. Voilà, moi gérer 2 travails, non ce n'était pas possible. C'est soit je m'occupe de mes enfants, ou soit je les abandonne pour l'argent, est-ce que ça vaut vraiment le coup ? Ou est-ce que petit à petit on essaye de trouver des solutions, je n'attends pas énormément de la banque de France, mais j'attends quand même de voir ce que ça peut rendre par rapport à tous ces crédits, la maison, etc. Donc si ça peut être une solution la moins coûteuse pour mon porte-monnaie, parce qu'un divorce, ça coûte cher. Ça m'a coûté très cher, et ça pourrait me coûter encore plus cher.

- Et il y a des conséquences sur votre logement, le fait d'avoir des difficultés financières ?
- Oui, j'ai un retard de loyer, que je suis en train de régler au fur et à mesure, c'est pour ça que mon loyer est à 610 euros, donc je règle 50 euros de plus par mois. Donc oui, j'ai eu des retards que j'ai bien épurés quand même...

- Et sur l'électricité, le chauffage ?
- Ah, sur l'électricité, eh bien des fois je n'ai pas pu régler mes factures. Donc je

réglais le mois d'après. Et le chauffage, je ne peux rien faire, parce que c'est collectif. Donc l'électricité et le gaz, je fais attention. C'est tout mais c'est des prix fixes, donc... De toute façon, le collectif, je ne peux rien faire.

- Et vous m'avez dit que vous êtes vigilante sur le côté voiture ?
- Oui, je fais très attention... en plus, c'est un poste important, la voiture... et puis une voiture, si vous l'utilisez souvent, c'est les réparations, c'est tout ça... je la fais rouler de temps en temps, mais j'ai la possibilité d'aller travailler en transports, c'est gratuit...

- Et il y a un impact au niveau professionnel ? Est-ce que vous sentez que quand vous avez des difficultés, ça impacte...
- Ça a eu un impact, oui. C'est vrai que... dans le sens où... mes humeurs... je n'étais pas réceptive. Quand j'entends les autres chouiner j'ai envie de dire « mais arrête de chouiner pour tes problèmes »... être à l'écoute quand on a soi-même des barrières, ce n'est pas évident, mais... j'ai appris au fur et à mesure à me dégager de ça, à mettre dans une petite boîte. Et puis aussi, faire comprendre aux gens qu'à un moment donné, si tu veux me parler du travail, il n'y a pas de souci, mais... Ne va pas me dire « oui, j'ai mal à.. », si tu as mal à la jambe, vas voir le médecin, arrête toi. Je ne pourrai pas faire quoi que ce soit pour toi. Oui, c'est peut-être cruel, oui, mais... à un moment donné, je ne peux pas. Toi, après c'est l'autre, après c'est untel, après c'est le voyageur, après c'est... à un moment donné, stop.

- Et sur les loisirs il y a un impact ?
- Oui. Moi, j'essaie... je peux faire un cinéma ou deux, et après, pendant 2 ou 3 mois ne rien faire... essayer de trouver sur... on a un outil internet qui est fabuleux, qui n'est pas là que pour nous tenter. Quand je dis tenter, c'est les courses, comme ça, mais qui est là aussi pour nous dire les bons plans dans Paris, les expositions qui sont gratuites... c'est marrant, parce que c'est quand vous êtes face à l'adversité que c'est des choses que vous regardez. Alors que, il y a tellement de choses à Paris, même des animations, il y a des choses qu'on ne sait même pas, et on ne fait même pas attention. Il suffit juste de taper dans Google, et puis après vous allez sur un site qui vous emmène sur un autre et puis...

- Mais les week-ends vous êtes sans les enfants ?
- Oui, je suis sans les enfants. Eh bien on va dire que je reste beaucoup à la maison, pour ne pas être tentée. Parce que j'ai l'impression aussi, quand on sort, on a toujours un besoin... Il faut toujours acheter quelque chose... Après, on peut prendre un sac à dos, comme quand je suis avec les enfants, ceci dit. Bon, c'est vrai que, quand on est avec les enfants, on y pense plus, on va prendre une bouteille d'eau, prendre un paquet de gâteau parce qu'on ne sait jamais. Quand on est tout seul à se promener, on ne se dit pas, je vais prendre la bouteille, quand on est parent, on y pense plus. Donc effectivement, pour ne pas être tentée... parce qu'il y a toujours le petit café, s'il fait beau... C'est vrai que là je vous parle, je me dis pourquoi pas prendre un bouquin et aller dans un parc et bouquiner, ça ne coûte rien. Je l'ai fait. Mais, pourtant ces derniers temps il faisait beau, et j'aurais pu le faire, mais... non...

- On va parler maintenant de votre logement, donc là ça fait 3 ans.
- Oui, ça a fait 3 ans en mars. Donc je crois que c'est 61 mètres carrés. Parce que dedans, il y a un cagibi aussi, donc ça compte. Il n'y a que 2 chambres. Les garçons sont ensemble. Mais vous avez un monde entre un qui aura 18 ans et l'autre... 3 ans de différence. Et puis le petit... enfin, de toute façon, le petit, il m'a dit qu'il voulait habiter chez son père, à ses 13 ans. Après je lui ai dit qu'effectivement, oui, c'était son choix. Je ne vais pas me battre. Juste je lui ai dit « eh bien je serai triste que tu t'en ailles ». Après, je me dis « de toute façon, d'une manière ou d'une autre, il partira un jour »... après, il faut être réaliste, à un moment donné, il veut y aller, pourquoi je vais m'entêter ? Je vais m'entêter à le garder, à faire de sa vie un enfer et faire de la mienne un enfer, parce qu'il va y avoir une opposition, ce n'est pas la peine. Je sais que ses intentions à lui sont bonnes, les intentions de son père sont différentes... moi je lui dis « la seule chose, c'est est-ce qu'il y aura un retour arrière possible ? », ma porte elle sera toujours ouverte, mais le problème, c'est que je connais son père, je sais comment il est et je me dis « il n'y aura pas de retour arrière avec ton père, il faudra que tu t'y attendes ». Donc je préfère attendre qu'il ait 13 ans, qu'il en fasse sa demande au juge, je sais qu'on peut s'arranger aussi entre nous. Peut-être plus un médiateur, pas un juge, un médiateur qui serait là pour faire une espèce de passation et essayer de trouver ce qui conviendrait le mieux à l'enfant.

- Et cet appartement, il est dans quel environnement, au niveau du quartier ?
- Alors, au niveau du quartier, je suis à Vitry-sur-Seine, mais vraiment limitrophe de Villejuif, donc je suis vraiment dans le haut de Vitry-sur-Seine, la partie qui touche Villejuif, Kremlin-Bicêtre, je suis au plus près de Paris. Et l'environnement, c'est plusieurs bâtiments, dans une résidence, vous avez des bâtiments de 4 étages, d'autres de 5, de 6 ou de 8, qui sont un peu dispatchés dans une résidence, et tout autour, ce n'est que des maisons. Que des pavillons. Donc c'est assez tranquille.

- Il n'y a pas de mauvaises fréquentations ?

- Non, vous avez toujours des gens qui traînent, mais c'est très calme quand même, moi où je suis situé dans la résidence, comme je suis en visuel de la rue, il n'y a pas beaucoup de gens, ça ne traîne pas beaucoup par là. Par contre, peut-être plus en bas, je ne sais pas comment ça se passe. Mais en fait, à part mon bâtiment, et celui qui touche... Le reste, je ne regarde pas.

- Et l'appartement, il est comment ?
- Bon état, on va dire qu'il y avait beaucoup de travaux de rénovation à faire, mais c'est un organisme, pour eux, l'embellissement ne fait pas partie des travaux de rénovation. Mais il y avait des problèmes de peinture ou de vétusté de sol, mais ils ne s'en occupent pas. Si, ils ont changé le sol dans la cuisine, parce que c'était vraiment dégradé, mais sinon, le reste, ils ne s'en occupent pas. Donc je fais au fur et à mesure... la première chose que j'ai faite, c'est la chambre des garçons. La deuxième chose que j'ai faite c'est faire installer des étagères dans le cagibi, pour pouvoir faire en sorte d'avoir des rangements. Après... c'est mon père en fait, qui, quand il travaillait encore, à la ville de Saint-Ouen, il connaissait un menuisier, il lui a

fait ça pour pas trop cher. Et puis les planches, il a réussi à en avoir en récupération, de très bonne qualité, donc tant mieux. Et après, j'ai fait moi-même l'entrée, qui n'est pas finie, mais ça fait plus propre que ce que j'avais avant, une espèce de papier peint tout bizarre. Et j'ai fait le papier peint dans ma chambre. Je commence à me sentir un peu chez moi. Mais... outre l'appartement, le cadre est vraiment bien, franchement, même pour mes enfants... au niveau des établissements scolaires, et puis il n'y a pas de grosses cités autour, c'est calme, et puis, c'est bien desservi, si mon fils, le grand, il veut prendre les transports, c'est à côté, il peut se balader avec ses copains... Vitry, je ne connaissais pas réellement, ça reste dans le 94, c'est un département... j'aime bien le 94, après, il y a des bons côtés et des mauvais côtés, mais... Non, franchement, on est bien.

- Et aujourd'hui, c'est quoi les points forts et les points faibles de votre logement ?
- Le point faible, c'est le fait qu'il n'y ait pas de chambre supplémentaire. J'aurais bien aimé qu'ils aient chacun leur espace, pour que ils puissent souffler... alors, j'avais pensé donner ma chambre, mais alors moi dormir dans la salle à manger à chaque fois, ce n'est pas non plus une vie. Effectivement, je me sers moins de ma chambre que eux ils se servent de leur chambre, mais je n'interdis pas ma chambre, donc mon fils cadet, lui des fois il va dans ma chambre, il y a la télé, il prend son portable. La seule chose qu'ils ont en plus dans leur chambre, c'est leur console de jeux.

- Et au niveau de l'énergie, c'est le chauffage collectif. Ça se passe comment le chauffage collectif ?
- C'est du chauffage au sol... Je suis au deuxième, alors le problème, c'est que la chaleur monte, donc je pense que ceux qui le sentent vraiment, c'est ceux qui sont au quatrième. Eux ils doivent bien sentir la chaleur,... moi je la sens par endroit, je ne ressens pas beaucoup de confort. Et puis c'est un immeuble assez ancien... enfin, là par exemple, ils ont fait poser des panneaux solaires, c'est bien, mais je trouve que, en termes d'isolation, au niveau des fenêtres, il y a beaucoup de pertes de chaleur. On sent le vent qui passe, et je trouve que c'est bien dommage...

- Et vous êtes obligés d'avoir des pulls, l'hiver ?
- Oui, des fois, pull, chaussettes, mes enfants, ils ont une espèce de gros chaussons, on a l'impression que c'est des paquebots... oui, parce qu'on ne sent pas réellement le bénéfice de ce chauffage-là. Mais oui, je pense que, en termes d'isolation, ils y gagneraient beaucoup, et l'été, ça garde la chaleur... le problème, c'est que... pour se prémunir du frais, c'est juste fermer les volets, et encore, on sent sur la vitre, la chaleur, comme l'hiver, on sent le froid sur la vitre. Ce n'est pas des double-vitrage. Ils ont changé les fenêtres, je pense qu'ils avaient des fenêtres en bois ou quelque chose comme ça, à l'ancienne. Ils ont changé et effectivement, oui, ça fait des... Parce que, même dans la chambre des enfants où ils ont changé la fenêtre, on sent de l'air qui passe en-dessous... Pourtant, il n'y a pas de jour, il n'y a rien, mais en-dessous, carrément en-dessous, vous sentez du vent qui passe.

- Et par rapport à l'énergie, vous m'en avez déjà un petit peu parlé, vous avez quel état d'esprit ? Vous faites attention aux prix, c'est quoi tous les petits gestes que

vous faites, pour économiser ?

- Et j'ai très peu d'appareils électriques branchés, je mets des prises, avec un interrupteur, la journée il n'y a pas besoin, j'éteins tout. Faire attention à la lumière, les ampoules aussi, je fais attention à ça, les ampoules économiques. Alors j'ai des LED et j'ai celles qui s'allument doucement. Par exemple, j'ai un plafonnier dans la salle à manger, il est rarement allumé. J'ai plutôt une petite lumière, puisque le soir, de toute façon... pas besoin non plus... sauf, si quelqu'un qui arrive un jour, j'allumerais, mais... je ne reçois pas. C'est que, pour recevoir, il faut... enfin, je n'ai pas de table enfin, si j'ai une table dans la cuisine, et puis il y a encore des cartons... Je ne suis pas encore tranquille complètement, je suis chez moi, je sais, mais je n'ai pas encore investi les lieux comme d'autres l'auraient fait depuis longtemps. J'ai changé, parce que, le papier peint, parce qu'il faut aussi à un moment donné avoir quelque chose... parce que je me dis « si je change tout et que je déménage... », on ne sait jamais.

- Et vous avez fait des choses pour essayer d'améliorer encore au niveau de l'énergie ? Vous m'avez dit, vous les avez alertés au niveau de l'organisme qui gère...

- Oui, je leur ai demandé, ils m'expliquent qu'il faut refaire les joints, mais c'est un budget... tout est problème de budget en fait, à chaque fois, c'est que tout est budgété, et je n'ai pas à faire à un organisme de ville, ça n'appartient pas à la mairie, c'est un organisme qui s'appelle LogiRep, donc qui ont leur propre mode de fonctionnement, c'est du logement... je ne sais même pas si c'est logements sociaux... Et oui, quand je leur en ai parlé, mais la gardienne elle-même fait remonter les soucis, mais rien de... mais le problème, c'est que avant de mettre les panneaux solaires, ils auraient pu faire quelque chose au niveau de l'isolation... Ça a été installé l'année dernière, et je ne sais pas trop à quoi ça sert, ils installent des choses, mais ils n'expliquent pas, et la gardienne elle n'en sait pas plus. Elle ne sait pas sur quel poste ça ira, pour l'instant, ils ont posé des panneaux solaires, et puis voilà, quoi.

- C'est quoi les dispositifs d'accompagnement et d'aide que vous connaissez dans tous les secteurs ?

- Je sais qu'il y a le chèque énergie.

- Vous l'avez reçu ou pas ?

- Non, justement, parce que je ne sais pas sur quel critère il est attribué, ce chèque énergie. Je ne me suis jamais renseignée, comme j'étais super bien avec l'assistante sociale, j'avais des aides financières différentes, donc je remboursais aussi ce qu'on me donnait. Mais le chèque énergie, non, je ne sais pas à quoi il correspond. J'en ai entendu parler dans les premiers temps où il est sorti, à chaque hiver en fait, ils en parlent, mais les modalités, je ne les connais pas, et je pense sincèrement qu'avec mon salaire, je ne pense pas que j'y ai accès. Parce que même avec deux enfants seule, je suis largement au-dessus du Smig, donc je ne sais pas du tout si c'est soumis à revenus...

- Et vous ne savez pas si vous êtes bénéficiaire ?

- Non, du tout. Je sais qu'il y avait ça. Et après, il y avait... la seule chose que je sais... par rapport à l'énergie, c'est les lots d'ampoules qu'ils vous fournissent. Enfin, moi j'ai

ma mairie, LogiRep l'a fait, et mon bailleur, il y a la Mairie aussi de Vitry-sur-Seine, donc une fois par an, si vous avez la chance d'être à la maison, ils viennent pour aussi bien pour le tri que pour l'énergie, ils vous apportent des magnets aussi pour vous expliquer, par exemple le frigidaire... Au niveau du frigidaire, la température idéale, donc faire attention à la température de mon frigidaire. Depuis que j'habite là-bas, j'ai eu la chance à chaque fois d'être là. Quand ils sont passés. Donc c'est intéressant, parce que c'est des jeunes qui font ça, c'est le service civique, ils font du porte à porte, affiliés à la mairie... C'est bien, parce que c'est sous forme de magnets, vous mettez ça sur le frigidaire, et puis les enfants, quand ils passent, ils voient, pareil...

- Et au-delà de l'énergie, est-ce que vous avez d'autres aides, dans l'univers de la santé, du sport, des loisirs, est-ce que vous avez eu connaissance de dispositifs...

- Alors, dans le loisir, oui, par mon employeur, il n'y a pas très longtemps. Il rembourse une partie des frais de sport, jusqu'à 50 euros uniquement. Par enfant. Et je sais qu'il y a des aides par la Caisse d'allocation familiale, alors ça c'est pareil, je n'en ai jamais bénéficié, c'est pour les activités sportives. C'est soumis à revenus, je pense, je suis vraiment dans l'intermédiaire, et seule avec 2 enfants, je n'ai pas beaucoup d'avantages.

- Et vous m'avez parlé de l'assistante sociale, tout à l'heure.

- Oui. Alors, je suis allée à la mairie. Alors, eux, ils ont des barèmes bien spécifiques qui n'ont rien à voir avec le barème de mon employeur. Effectivement, à la mairie, quand j'ai demandé une aide alimentaire, en fait pour eux, je dépassais de 9 euros par jour, donc je ne pouvais prétendre à une aide alimentaire par la mairie. Ils ont vraiment des seuils très rigides, contrairement à la RATP, où il n'y a pas vraiment de seuil. Vous avez une somme qui est allouée, je crois que c'est à peu près 200 euros, il doit y avoir 50 euros par enfant, et 100 euros pour l'adulte, pour le mois. Voilà, donc on va dire 200 euros par mois... j'en ai bénéficié, deux fois. Deux fois, parce que c'est pareil, on ne peut pas en bénéficier tous les mois, pour pas que ça devienne quelque chose de récurent. L'assistante sociale, à la mairie, elle m'a aidée dans mes démarches, beaucoup, mais financièrement, rien. À chaque fois que je faisais les démarches, j'ai fait des démarches aussi au niveau de la protection de l'enfance du 94 pour une aide financière, ç a été refusé, j'ai fait appel et ça a été refusé. A chaque fois je me dis « pourquoi pas », et à chaque fois c'est refusé. Alors, voilà, je touche trop...

- Et au niveau relationnel, sur la manière dont ça s'est passé avec les différentes assistantes sociales que vous avez rencontrées ?

- Non, très bien.

- C'est quoi une bonne relation ?

- Une bonne relation, c'est quand on arrive à ne pas ressentir... l'assistante sociale de la mairie, c'est une personne qui est à l'écoute, qui a cette faculté de vous mettre… c'est une personne avec qui je me suis sentie tout de suite bien, à l'aise, elle a

toujours été positive, jamais dans le négatif. Comme si elle me faisait comprendre, vous avez une tranche de vie difficile, de par certaines choses, le divorce tout ça, et puis me faire comprendre que c'était bien, que ma démarche était bonne, elle était positive quoi, elle n'était pas négative, enfin me faire comprendre que le fait d'arriver et pousser la porte du centre d'actions sociales, ce n'est pas non plus une défaite en soi, mais au contraire... et puis de se rendre compte de la situation et de chercher une solution, parce que... J'aurais pu m'enfermer, et je pense que ça aurait été beaucoup plus catastrophique...

- Et c'est elle qui vous a incité à faire le dossier pour la Banque de France ?
- Oui, on en a discuté. Parce que, au fur et à mesure, en faisant les comptes, à un moment donné, elle m'a dit ça ne pourra plus passer. Donc elle me dit, même si vous faites au fur et à mesure descendre votre découvert, dans le temps, ça vous donne pas une situation pérenne, le budget, il est complètement déstabilisé par tous les crédits que j'ai, quand vous dites « oui, il vous reste 1 400 euros », eh bien là, il ne me reste pas 1 400 euros, c'est ça le problème. S'il me restait 1 400 euros effectivement, je ne serais pas allée voir une assistante sociale, et j'aurais très largement pu m'en sortir, même si je fais 350 euros de courses par mois, j'ai largement de quoi venir derrière... donc le surendettement est là aussi.

- Et il y a des périodes de l'année qui sont plus difficiles que d'autres ?
- Alors, j'essaie de faire en sorte que ce ne soit pas difficile. C'est surtout pour mes enfants que j'essaie de faire en sorte que ce ne soit pas difficile. Maintenant, je leur explique, ils sont grands, ils sont assez compréhensifs, je leur explique qu'il faut faire des économies. Effectivement, ce qu'ils demandent, si c'est trop cher, je ne pourrais pas, ils savent très bien que le père Noël n'existe plus... Enfin... ce n'est même pas dur financièrement, là ça devient dur psychologiquement, par le fait d'être empêchée, et puis de me retrouver seule avec mes enfants.

- Et comment vous voyez l'avenir, idéalement vous aimeriez quoi ?
- Je n'ai pas défait tous mes cartons, je n'en ai plus beaucoup, mais ce n'est pas des cartons vitaux, c'est des cartons de papier et tout ça, ce n'est pas vitaux. Mais, pour l'avenir, j'aimerais bien avoir ce déclic qui me fasse bouger beaucoup plus, je subis tout en agissant, parce que je me laisse aussi un peu aller, mais j'agis parce que c'est vital aussi. Alors, je n'agis pas parce que j'ai un projet ou quoi que ce soit, j'agis parce qu'il y a une difficulté. Donc il faut que dans l'avenir j'agisse parce qu'il y a un projet, j'ai envie de... J'ai 42 ans, ma vie n'est pas finie, je pense qu'il y a encore beaucoup de choses à vivre, énormément de choses à dire, et il faut que je trouve le moteur. Qu'est-ce qui m'inciterait à agir plus, à bouger, à me dépasser, parce que je ne me dépasse pas encore. Je ne me dépasse pas, je vis dans mon petit confort, c'est très mesuré. Et j'ai envie dans l'avenir que ça bouge un peu... déjà je pense que pro, c'est déjà un bon chantier. Perso, il y a pas mal de choses qui ont bougé, je pense que ça se fera au fur et à mesure, mais beaucoup dans le professionnel, oui. Je pense que professionnel, si j'arrive à atteindre cet objectif... Progresser, et puis quitter le terrain.

- Et en termes de logement ?
- J'aimerais bien acheter un appartement. Mais après, il faut bien calculer, parce que, acheter un appartement, c'est aussi s'enfermer. Est-ce que j'ai vraiment envie de m'enfermer ? Pour mes enfants. J'en reviens toujours à mes enfants, mais je me dis, j'aimerais bien acheter un appartement effectivement, mais est-ce que ce ne serait pas aussi les enfermer eux ? Les attacher à quelque chose, parce que le jour où il m'arrive quoi que ce soit, ils sont quand même attachés à ce patrimoine, donc il va falloir, s'ils n'en veulent pas, qu'ils le vendent. Est-ce que ce ne serait pas mieux plutôt de placer de l'argent pour eux et à eux de voir ce qu'ils en feront... Parce que je n'ai pas envie de me mettre d'entrave et le fait d'acheter, c'est l'entrave aussi. C'est une envie qui vient et qui s'en va, de là à ce que ça soit vraiment « j'ai envie d'acheter ». Effectivement, on est chez soi, mais bon.

- Et en termes d'information, est-ce que vous auriez des attentes pour être mieux informée de ce qui existe, en termes de dispositifs, d'aides, pour des personnes en situation difficile financièrement ? Est-ce que vous vous sentez bien informée, aujourd'hui ?
- Non, si on n'a pas un réseau, je pense qu'on n'est pas informé. C'est vraiment du bouche-à-oreille.

- Vous pensez à quoi, notamment, il y a des choses que vous avez apprises par le bouche-à-oreille ?
- Oui, j'ai une amie par exemple, lorsque vous êtes en accident de travail, vous avez des assurances sur les crédits, qui sont pris en charge, puisque j'en ai eu besoin, et j'ai une amie qui m'a dit « mais oui, tu peux demander, fais ton dossier et tu verras, il y a certaines conditions, et après ça dépend de l'assurance ». Et oui, effectivement, c'est pris en charge, et ça, les gens ne le savent pas. Quand il vous arrive un accident de travail, ou une maladie, par exemple les gens qui sont atteints d'un cancer, qui ne peuvent plus travailler, tout ce qu'ils ont comme crédit, même maison, ça peut être pris en charge par l'assurance qu'ils paient. Qu'est-ce qu'il y a d'autres, il y avait aussi... j'avais fait une demande pour mon fils aîné, pour avoir une pension alimentaire, et donc on peut passer par la CAF aussi, par la Caisse d'allocation familiale, il y a des aides qui s'appellent allocation soutien de famille. Donc c'est une amie qui m'en a parlé. Et elle me l'a confirmé, parce que j'en avais entendu dans les informations. Dès fois, sur M6, vous avez des petites rubriques, sur leur petit journal là... mais c'est beaucoup de bouche-à-oreille... quand vous arrivez dans une ville, on vous donne une plaquette avec des numéros de téléphone, mais si vous ne savez pas à quoi correspondent ces numéros de téléphone ? Enfance et jeunesse, vous savez que ça correspond plus ou moins à tout ce qui a attrait à l'enfant, CCAS, Centre d'actions sociales, très bien. Qu'est-ce qu'ils traitent dans un centre d'actions sociales, vous ne savez pas réellement...

- Et comment vous expliquez que l'information soit si peu disponible ?
- J'ai cette impression que... on est là pour vous aider, mais on ne veut pas que ça se sache trop, parce qu'on ne sait jamais, qu'il y ait une horde de gens qui arrive, et en fait, malheureusement... toutes ces aides, c'est les personnes qui viennent de

l'extérieur... les gens qui viennent, les Syriens qui ont la guerre chez eux, eux, quand ils arrivent, j'ai l'impression qu'ils sont vraiment pris en charge, ils sont vraiment bien pris en charge par les associations, vraiment on les aide. Parce que, quand vous êtes sur place, ici en France, et que vous avez un souci, si vous n'avez pas été à la pêche aux informations... alors, le problème, c'est comment diffuser ces informations, c'est vraiment le problème. Alors, vous avez le journal, l'espèce de 15 minutes sur la 6, c'est vrai que des fois, il est vraiment bien fait et moi je fais partie des gens qui regardent ce petit journal, et après regardent le journal complet. Alors... le problème, c'est que les rubriques sont à la fin, donc des fois vous les zappez parce que vous regardez le journal, sur une autre chaîne... Alors, ça peut être sur tout, ça peut être... sur le quotidien, ça peut être sur l'aide... Le chèque énergie ou l'allocation de soutien des familles

- **Internet... vous allez vous informer sur internet ou pas ?**

- Alors oui, internet je vais m'informer, mais il faut vraiment que ça soit clair et concis. Le problème, c'est quand vous commencez à rentrer dans les détails, dans l'explication technique, voilà... il faut chercher l'essentiel. Ce qu'il faut fournir comme papiers, ce qu'il faut fournir comme documents. Quelles démarches il faut faire, quel organisme se renseigner, parce que vous êtes empêtré dans vos problèmes, vous avez vos soucis, vous avez la tête lourde, et... si en plus, avant d'avoir les modalités, on vous colle un encart de 3 mètres de long, on renonce, on va chercher au plus pragmatique. Donc... après, le courrier... généralement, moi je jette tout ce qui est prospectus, etc. Après, il y a pourquoi pas le courrier personnalisé, ça peut aussi être une solution, mais qui est quand même assez coûteuse.

- **Et c'est quoi la bonne posture, quand on veut aider des personnes en difficulté ? Est-ce qu'il y a des conseils que vous aimeriez donner sur comment on communique, comment on s'adresse, dans quel type de relation ?**

- Oui, dans une relation où il n'y a pas de jugement... oui, c'est surtout le jugement, c'est le regard de l'interlocuteur que vous avez en face de vous. Mais oui, pas de jugement, et vraiment faire comprendre à la personne qu'il n'y a jamais de situation irrévocable... parce que, quand vous avez vos problèmes, par moment vous n'avez plus de lueur d'espoir, si la personne en face de vous, elle est fataliste, il faut qu'elle ait cette flamme en fait que vous n'avez plus, comme si c'était votre locomotive. Elle vous redonne de l'énergie. Et de bien nous faire comprendre que les difficultés qu'on traverse, elles ne sont pas insurmontables... alors, c'est vrai qu'on ne peut pas prendre tout le monde, malheureusement, mais d'avoir quand même une souplesse sur certains dossiers et, au-delà de l'aspect financier, voir vraiment la situation telle qu'elle est. Parce que des épreuves de vie, on peut en avoir tous les jours, alors moi c'est mon divorce qui me fait rentrer dans cette épreuve-là. Ça peut être la maladie pour certains, ça peut être le décès de proche, il y a des gens qui n'arrivent pas à s'en sortir. Il y a des gens qui, il faut payer les obsèques et tout ça, ça a un coût, et ça peut être l'hospitalisation d'un enfant ou de son conjoint... Et pourtant, on touche un salaire raisonnable. Ces gens-là touchent un salaire raisonnable, qui ferait que…

mais vous avez des aléas dans la vie qui font que par moment...

- Ce serait quoi pour vous, le dispositif d'aide idéal ? Si vous aviez carte blanche pour en inventer un... ?

- La prévention. Enfin, c'est d'interagir avant qu'il y ait tout ça... alors, ce n'est pas facile d'anticiper une situation. J'avais besoin d'être aidée à ce moment-là. Parce que j'étais perdue, c'est ça, le problème. C'est quand vous avez un divorce qui se passe mal, vous êtes perdue. Quand vous avez par exemple un enfant qui est hospitalisé, vous êtes perdue, vous n'arrivez plus à avoir le recul nécessaire, vous êtes déconnectée de tout, et... on ne maîtrise plus, on n'est plus dans la maîtrise, on est vraiment... On subit, vraiment de plein fouet. Je pense que si c'est pris avant, les conséquences sont moins lourdes et l'aide psychologique, le fait que vous soyez là, on dit il vaut mieux prévenir que guérir. On manque beaucoup de prévention. En fait, les gens, le centre d'actions sociales, ils ne viennent que quand ils ont des problèmes. Et il faudrait essayer de trouver... à quel moment on peut intervenir quand il y a une situation qui commence à se dégrader, de voir que la personne perd pied, et... créer des signaux d'alerte.

- Et dans le domaine de l'énergie, est-ce que vous pensez qu'il y a des choses à développer ?

- Dans le domaine de l'énergie, faire participer les entreprises qui s'occupent de la distribution de l'énergie, de la fabrication. Et le problème, c'est quand vous êtes sur du logement social, tout est collectif, c'est plus là le bailleur qu'il faudrait un peu secouer et reprendre... Maintenant, si vous êtes dans l'urgence sociale, et que vous avez des radiateurs où on peut doser. C'est-à-dire que, le soir, quand on dort, on n'a pas besoin d'avoir une température délirante de 20 degrés, ça ne sert à rien. Même au contraire, ça agit aussi sur la santé. Donc baisser les radiateurs, quand on n'est pas là, et bien laisser au minimum. Après, peut-être plus sur ce que ça impacte... à long terme pour mes enfants, pour l'environnement... Oui, qu'est-ce que ça a comme impact sur l'environnement, par exemple, le tri des déchets, on a plus de connaissances sur l'impact que ça va donner, sur le fait que ça va être recyclé. Tandis que l'électricité, ce n'est pas palpable, l'électricité, on n'a pas de repère.

- Si vous aviez un dernier conseil à donner à cette fondation, une demande à leur faire, pour mieux vous aider ou un conseil sur la manière dont ils doivent mettre en place leur dispositif, qu'est-ce que ce serait ?

- L'information c'est qu'elle soit utile. Il faut qu'elle soit constructive, aller à l'essentiel, ne pas noyer dans l'information, pragmatique

Loubna, Ile-de-France, 15 mai 2018

- Déjà dans un premier temps, si je vous demandais de vous présenter. Alors racontez-moi un petit peu qui vous êtes.

- Donc, Loubna. 53 ans. Donc, j'étais opératrice de saisie, mais je suis passée en thérapeutique pour raison de santé, d'où ma précarité d'aujourd'hui. C'est l'équivalent même pas de 20 heures par semaine. J'ai trois enfants, un qui est marié et deux qui sont étudiants. Celui qui est marié, il a 30 ans. Ensuite 26 ans et 22 ans. Alors, deux garçons et la fille en dernière. Deux enfants à la maison.

- Et vous avez un conjoint ?

- Oui, aussi, il ne travaille pas. Il a 60 ans, et il est tombé au chômage. Il a du mal à retrouver.

- Et si on faisait un point sur vos loisirs, vos activités... qu'est-ce que vous aimez faire quand vous avez du temps libre ?

- J'aime bien la marche à pied, j'aime bien la natation. Ensuite, mes copines... Sinon la télé. Les reportages. S'instruire un peu de ce côté-là. Un peu d'internet aussi. Et puis, les réunions de familles. Les week-ends, c'est plus les réunions de famille.

- Vous avez votre famille qui n'est pas loin ?

- Les frères et sœurs, voilà. Donc, c'est beaucoup plus ça. Et les amis aussi.

- Dites-moi, finalement, quand je regarde ma vie, j'ai eu plusieurs phases... ?

- J'ai vraiment repris mon activité professionnelle en 88 lorsqu'est né mon premier enfant. Donc, ça a été super parce que je travaillais dans un cabinet d'avocat. Mon mari était dans le bâtiment. Il était responsable. Donc, c'était très très bien. En ce moment, c'est un peu dur depuis à peu près trois ans. Donc, depuis qu'il a été licencié économique. Donc, il a perçu un peu de chômage, mais ensuite, ça s'est arrêté. Mais entre temps, je suis tombée malade. Donc, on m'a mis en thérapeutique, alors que je travaillais à temps complet. On va dire au maximum 5 ans il y a eu ce plongeon. Mais avant, c'était très bien. Donc, ça nous a permis d'élever nos enfants. Donc, là, ils sont sortis d'affaire. Mais bon, on remonte quand même petit à petit la pente. Donc, effectivement, il y a pas mal d'aides, on est pas mal renseignés. Et il faut savoir frapper aux bonnes portes... Avant, c'était super. C'est ce qu'on dit quand il y a les coups durs, la maladie, les décès, le chômage. En plus, j'avais un bon poste, mon mari avait un bon poste. On a été propriétaires, on a été obligés de vendre. On est repartis locataires. On partait en vacances tous les ans, on sortait... quand on avait les enfants, il y avait les cinémas, il y avait les centres de loisirs, il y avait les activités sportives pour eux. Donc, par rapport à d'autres, on n'a pas trop à se plaindre parce que c'est venu en fin de carrière pour nous. Donc, eux, ils ont bénéficié de tout le confort, et ils n'ont rien vu venir. Donc, à part ma maladie que je ne pouvais pas trop cacher. Mais, maintenant étant adultes ça va, tout se passe bien.

- Et du coup, aujourd'hui, c'est quoi une journée type ? Vous vous levez à quelle

heure ?

- C'est réparti, suivant les jours à ma convenance, puisqu'en fait, suis opératrice de saisie. Donc, j'ai un stock de travail à faire dans la semaine. Donc, je peux commencer à 10 heures, comme je peux commencer à 13 heures. C'est moi qui gère. Je me déplace du côté du boulevard Haussmann. Mais, mes horaires sont fixes, en fait. C'est moi qui décide de mon travail. Vu que je suis en thérapeutique, si je ne suis pas bien, j'appelle ma chef, je lui dis « Ecoute Gabriella, demain, je ne pourrais pas venir à 10 heures, je viendrai à 13 heures », il n'y a pas de souci tant que mon travail est fait.

- Et c'est l'employeur avec lequel vous êtes depuis... ?

- Et bien, depuis 91.

- Donc, ça fait presque 30 ans ?

- Oui. On ne m'a pas lâché comme une vieille chaussette. Donc, ils sont quand même assez reconnaissants, avec des solutions...

- Donc, il y a des journées différentes ?

- Différentes, voilà. Alors, par contre, les week-ends, je fais comme tout le monde samedi, dimanche. Donc, on essaye de s'organiser, le vendredi. Et quand il y a les enfants, surtout le grand, qui est marié, il me prévient, il me dit « Maman, on va sortir. Est-ce que tu peux venir avec nous ? Qu'est-ce qu'on fait ce week-end ? » Donc, on essaye de s'organiser. Pareil, avec les frères et sœurs, on est très soudés parce qu'on a perdu nos parents avec un intervalle très très peu... ma maman est morte en décembre 2016. Papa en 2013. Effectivement, moi après... Après, c'est vrai que j'ai possiblement déclenché cette maladie du fait du décès de Papa. Deux mois après, je ne rentre pas trop dans les détails... On dit, on peut déclarer un cancer d'une frayeur ou d'un truc. Donc, comme on a perdu nos parents, on est très soudés au niveau de la famille. Et puis ça a donné envie de se battre, de s'en sortir... tous ensemble.

- Donc, les week-ends, en général, ça se passe comment ? Vous vous levez à quelle heure ?

- Vers 8 heures. Le temps de bien se réveiller, de se préparer, ensuite, de décider. Donc, si on a décidé de faire une sortie en famille quand il fait beau, on se prépare. Bon, il y a des courses à faire quand même aussi. Donc, soit c'est mon mari qui s'en charge suivant le budget, ou soit, on y va avec les enfants suivant ce qu'ils ont besoin... Ça nous permet de faire une petite sortie aussi. Donc, pour essayer un peu de varier. Voilà les journées... C'est souvent les invitations aussi. Des fois, on peut recevoir aussi. Mais c'est plus nous qui nous déplaçons chez la famille.

- Vous avez moins les moyens aussi ?

- C'est surtout ça. Et... ils comprennent qu'effectivement, indirectement, on nous lance une petite invitation. Bon, des fois, on hésite « Non, on ne peut pas », « Mais si, viens, ça te fera du bien. On va se retrouver... » Donc là, on y va. Et puis comme on a beaucoup de frères et sœurs, j'ai des nièces et des neveux du même âge que mes enfants. Mes enfants me disent « Mais si, on va se retrouver entre cousins ». On n'essaye pas trop de se replier, justement. C'est pour ça que je dis on sort un peu. Au

tout début, c'était un peu dur. Mais là, non. On sort vraiment la tête de l'eau. Comme on est bien entouré, donc ça va. Les enfants ont très conscience de nos difficultés...

- Et vos frères et sœurs ?

- Oui. Parce qu'on ne pouvait pas trop cacher. Ça se voit quand on a une façon de vivre... petit à petit, on se rend compte. Et puis, on en parle autour de nous : « Ah bon tu ne fais plus tes huit heures ? Comment ça se fait ? » Et puis, on explique.

- Et vous avez été propriétaire et vous avez été obligés de vendre.

- Voilà. On avait été propriétaires et on a vendu... on a préféré parce que, comme ça ne suivait pas le crédit... Malheureusement, on n'avait pas pris les bonnes assurances. Ça, c'est ce que je dis autour de moi, il faut vraiment prendre les bonnes assurances parce qu'on se dit ça coûte cher les assurances. On pense être à l'abri du chômage, à l'abri de la maladie, le décès non. Donc, on prend, bon, la plus importante. Maladie, celle pour le décès. Et puis, on se rend compte que, non, vous n'êtes pas assuré pour ça. Donc, on revend pour liquider le crédit. Et ça, c'est un peu galère.

- Et après vous avez trouvé un logement...

- Oui. Ensuite oui, en HLM. Donc, ça va.

- Vous êtes resté dans la même ville ?

- Oui. Sur Saint-Denis. Saint-Denis est une ville où il y a beaucoup de social. Donc, on est quand même assez bien lotis, de ce côté-là, par rapport à d'autres villes.

- Et vos deux plus jeunes, ils sont étudiants ?

- Oui. Ils sont étudiants. Alors, le grand, il est dans l'ingénierie. Et la seconde, elle fait biologie. Science de Vie, spécialité biologie. Elle est à Evry, et lui il est à l'UTC Compiègne. Non, ça va de ce côté-là... le grand, par contre, il travaille déjà. Il est ingénieur à la DGAC... après, ce qui est bien, c'est qu'il y a les bourses. Donc, ils ont eu le droit à la bourse à l'échelon maximum. Le grand, il a même eu la bourse du mérite par rapport au bac, quand on a une très bonne note. Donc, lui, il s'en est très très bien sorti. Ce sont des enfants très sérieux. De ce côté-là, on n'a pas de problème. Et on a été constamment derrière eux. Parce que, pareil, Saint-Denis, c'est la banlieue quand même. Comme disent les jeunes, c'est le 93. Ce n'est pas Paris, donc... Mais ça, ça a été depuis leur tout jeune âge. De toute façon, il n'y avait pas de fréquentations, ils ne sortaient pas dehors après 20 heures. Moi, quand je vois les enfants à 20 heures, 21 heures, les moins de six ans qui sont dehors, de toute façon, ça m'a toujours choquée. Non, mes enfants, ils étaient toujours à la maison. Le grand, quand il y avait eu au tout début des ordinateurs, mon employeur, quand on avait renouvelé le stock d'ordinateurs, a offert à mon premier garçon un ordinateur. Donc, on l'avait amené à la maison. Alors, c'était l'ordinateur avec le tout premier internet. Ça a été, nous, les tout premiers, même dans la famille. Tout le monde était étonné « ah tu as internet » On avait installé ça. Donc, ça a démarré comme ça. Ça a très bien démarré. Et mes enfants, ils préféraient être à la maison que de sortir. Et, ils faisaient du judo, ils avaient des activités sportives extrascolaires. Pour qu'ils se détendent. Et puis, qu'ils n'aillent pas jouer dehors... les anniversaires, c'était à la maison ou au McDo. Mais ce n'était pas, allez, on va faire ça avec les copains. On

ne sait pas où est-ce que ça se passe. Et ils ont gardé cette façon d'être. On est contents de leur parcours...

- Et du coup, aujourd'hui, vous vivez avec quoi tous les mois ?

- Bon, on a mon salaire. Donc, on a 1000 euros, pratiquement, nets. Et c'est tout.

- Votre mari il n'a plus rien du tout ?

- Non. Il a fini les droits, ça fait deux ans maintenant. Il voulait faire une formation. Mais, malheureusement, il est âgé. Donc, 60 ans. Quand même, il pointe au chômage, mais il ne peut pas prétendre à des formations parce qu'il est trop âgé. Ou trop qualifié. Il aimerait. Il a encore la santé. Donc, il fait des petits boulots comme ça, à droite à gauche, ou il est payé par les chèques emploi-service. Les petits dépannages et trucs. Donc, ça, quand même, ça rajoute du beurre aux épinards. Mais quand il rencontre son conseiller à l'ANPE, il est désolé. Il n'est jamais dans la bonne tranche. Ils m'ont expliqué à l'ANPE que passé 60 ans, on s'en fiche. Il faut attendre les 65 ans.

- Et vous avez fait une estimation de... ?

- D'après l'estimation qu'on a fait, et d'après ce qu'on a vu, même quand les personnes ne travaillent pas, il y a toujours un minimum vieillesse qui est de 700 euros. Donc si, dans 5 ans, il a 700 euros... Donc, à nous deux, oui, je pense qu'on pourra...

- Et en-dehors de ces 1000 euros, vous n'avez rien d'autres ?

- Il y a l'APL.

- Qui s'élève à combien ?

- À 200.

- D'accord. Donc, vous avez 1200 euros pour... ?

- Voilà. Pour tout, oui.

- Et du coup, comment ça se passe au niveau du budget ? Comment ça se répartit ? C'est quoi les priorités ?

- Bon, justement, là, on avait bénéficié de l'électricité et autres, parce qu'on n'arrivait pas à payer. Donc, on a été voir l'assistante sociale. Donc, au Trésor Public, ils nous donnent une somme au tout début. Et ensuite, par rapport aux revenus, la déclaration annuelle qu'on fait aux impôts... après, il y a la CMU, l'aide médicale d'État. Enfin, la CMU et la mutuelle complémentaire, ça on y a droit. Et on a le droit au transport gratuit. On a droit à ce qu'on appelle le TPN pour l'énergie. En fait, maintenant, c'est le chèque énergie. C'est devenu chèque énergie depuis 2018. Je l'ai reçu dernièrement... c'était 140 euros au maximum que j'avais eu et là, ce sera 190 euros. J'ai reçu une note comme quoi je vais percevoir 190 euros. Et donc, il doit arriver incessamment sous peu.

- Là, aujourd'hui, votre loyer, il s'élève à combien ?

- Donc, moins les 200, on paye 500 euros à notre charge.

- Donc, il vous reste 500 euros pour tout le monde ?

- Voilà. C'est ça. Plus les chèques services quand mon mari... ça dépend.

- Il s'est mis dans une association pour trouver ces petits boulots chèques emploi-service ?

- Non. Pas spécialement... Le bouche-à-oreille, ou bien, on a le journal de Saint-Denis. Des fois, il y a des offres. Donc, c'est beaucoup ça. Et puis, comme c'est dans le bâtiment ou dans les rénovations, dans les petits boulots, c'est beaucoup vraiment de bouche-à-oreille. Et à la dernière minute. Un tuyau qui a pété. Un truc à déboucher. Donc, il passe pas mal de ces numéros, il les passe très souvent. Ça porte ses fruits. Ça aide, oui. Et puis, ça l'occupe aussi. Aussi, parce que sinon, après, il s'ennuie.

- Vous avez internet ?

- Oui. Mais ça aussi, on a une aide. On a l'aide pour l'internet, la téléphonie. Donc, l'énergie aussi... on a l'APL.

- Comment vous les avez découvertes toutes ces ... ?

- L'assistante sociale, en fait. Enfin, au tout début, c'est au niveau de la sécurité sociale, pour avoir la CMU. Donc, là, on se rend compte qu'effectivement, on pouvait prétendre à ça. Et ensuite avec les assistantes sociales...

- Et l'assistance sociale, c'est vous qui avez fait la démarche ? C'est quelqu'un qui vous a conseillé d'aller la voir ?

- J'y suis allée spontanément. Il y a le CCAS à Saint-Denis. Donc, on prend rendez-vous et voilà. À la mairie. Donc, là, ils nous disent il y a ça, ça, ça. Donc, on monte des dossiers.

- Après, il vous reste de quoi vivre au quotidien ?

- Oui. Après, la nourriture. C'est suivant... on ne va pas se faire des gâteries tous les jours, mais ça nous arrive de temps en temps de nous faire un bon petit repas. Mais sinon, c'est le quotidien. C'est comme tout le monde. On ne va pas manger de la viande tous les jours.

- Mais justement, comment vous faites vos arbitrages, sur quoi vous allez essayer de vous priver un peu plus ?

- La viande, on n'en mange pas trop... ou alors, du poulet. Donc, c'est la viande la moins chère pour nous. Mais les légumes, c'est d'aller faire les fins de marché, parce qu'ils baissent les prix. Si par exemple, un kilo de pommes coûte 1,90 en début de marché, en fin de marché, c'est un euro le kilo. Donc c'est intéressant. Donc, après, les déstockeurs ou autres. C'est un peu la débrouille. C'est d'acheter ce qui est soldé, ce qui est déstocké ou en date limite. À Carrefour, il y a les promotions... Les dates courtes. On n'en est pas morts.

- Et ça vous oblige à faire les courses un peu régulièrement ?

- C'est-à-dire plutôt en petit coup à coup, mais comme ce n'est pas trop loin de chez nous, genre Carrefour où on a les petits déstockeurs. Donc, c'est suivant ce qu'on trouve.

- Et vous vous êtes fixé un budget pour l'alimentation chaque mois ?

- Pas spécialement. Bon, après, c'est suivant ce qu'il y a. Donc, après, il ne faut pas rester à découvert. Donc, en fin de mois... s'il nous reste 50 euros, 60 euros, on est bien quand on sait qu'on redémarre ensuite.

- Et il y a une phase, entre le moment de la vente de l'appartement, vous vous êtes retrouvé avec des crédits ou des difficultés ?

- Enfin, pas trop parce que ça a été rapide. Comme on a vendu, à perte. En général, c'est pour pouvoir racheter le crédit, pour pouvoir s'en sortir. Mais non, ça a été. Ce n'était pas trop compliqué, il fallait vraiment vendre pour racheter le crédit, enfin, liquider le crédit. Il ne restait pas grand-chose.

- Ça a duré quelques mois un peu plus difficiles ?

- Oui, voilà. Un peu plus difficiles, mais ça a été plus intelligent de faire ça... Surtout qu'on n'avait pas pris d'assurance. On aurait pris des assurances, tout aurait été pris en charge par les assurances... C'est pour ça quand j'entends les propriétaires, surtout prenez telle assurance, même si au début on se dit ça fait ça en plus. Non, mais prenez on ne sait jamais. Personne n'est à l'abri. Quand on est jeune, on ne va pas dire, on ne peut pas tomber malade, on ne va pas perdre notre emploi, c'est un superbe employeur. Il ne m'arrivera rien. Et bien, mon mari, il est licencié économique. Et puis, voilà, moi avec la maladie. Donc, quelque part...

- Vous l'aviez acheté il y a longtemps cet appartement ?

- Non. C'était une maison, en 96.

- Et du coup, vous n'avez rien gagné ?

- Et bien non. De toute façon, quand on paie un crédit, déjà, c'est pratiquement le double de la valeur de la maison. Et après, quand l'immobilier n'était pas très bien...

- Et vous avez une voiture ?

- Non. On avait, on a vendu. Et là, les transports, comme c'est gratuit avec le Pass Navigo, c'est bien mieux. Moins de problèmes.

- Ça ne vous manque pas... ?

- Non, pas spécialement.

- Et au niveau des vêtements, des loisirs, des vacances... ?

- Bon, les vêtements, c'est souvent je récupère de ma sœur. Puisque pour acheter, à part que ce soit en solde... et les loisirs, les petites sorties, la marche à pied en forêt...

- Bon, et de par la maladie en thérapeutique, j'ai une carte invalidité. Donc, du coup, tout ce qui est musée c'est gratuit pour moi et mon accompagnant. Donc,

des fois, je sors en amoureux avec mon mari. Il bénéficie de mon avantage. En France, c'est un pays où il y a beaucoup d'aides... on peut s'en sortir, mais il faut savoir frapper aux bonnes portes... quand ça nous arrive qu'on découvre, on se dit, il faut les utiliser puisque sinon... si ce n'est pas les personnes qui en ont besoin qui le font, ça ne sert à rien.

- Mais vous, c'est qui qui vous a fait découvrir tout ça ?

- Au début, j'ai été frapper à la Mairie. Et ensuite, un peu le bouche-à-oreille, un peu regarder sur internet. Et puis, en instant T, quand on a besoin, on tente. Et puis, quand on appelle aussi, il ne faut pas être bête de se dire, je connais tout. Vous avez des numéros gratuits, j'appelle. Et puis, et bien voilà, je ne sais pas si je suis dans le bon service... et puis, en général, quand on appelle un service, même si ce n'est pas le bon service, les gens qui connaissent, ils orientent... Et « Bonne chance, bon courage madame ». Donc, ça aussi, ça y fait. Alors, il faut oser après... Parce qu'il n'y a pas de honte de tomber malade. On tombe malade, on le dit, voilà. On tombe dans le chômage, on n'a pas de honte à le dire. On ne s'est pas retrouvé du jour au lendemain comme ça, parce qu'on touchait à l'alcool ou à la drogue. Voilà, c'est arrivé. Et puis, on essaye de s'en sortir... non, il faut rester confiant et on va s'en sortir. Il n'y a pas de raison.

- Et c'est quoi vos petits plaisirs, vos petits luxes ?

- Le chocolat. Je suis gourmande de chocolat. Une bonne tablette de chocolat... Des fois, ça m'arrive. Ensuite, des fois de bons petits repas. Donc, si ce n'est pas en famille, quand on se fait inviter, on essaye. Bon, et puis, après, nous-mêmes, on essaye de se faire une petite recette avec pratiquement rien. Sur internet, il y a des petites recettes, Marmiton, des trucs comme ça, on regarde. Et puis, des fois, avec rien, on arrive à faire des trucs. Donc, c'est bien aussi. Après, les sorties, avec mon mari, on arrive à faire ça, ou en famille quand mon grand... on voit qu'il veut nous sortir... des fois il nous paye le cinéma, parce que lui, il a avec le travail, des tickets UGC. Donc, il nous en donne, il en donne à son frère et sa sœur, pour sortir. Tout ce qui sort un petit peu du quotidien.

- Et comment vous gérez vos dépenses ? J'ai compris qu'a priori, vous évitez au maximum le découvert.

- Au maximum, oui. On préfère éviter, parce que, après, être fiché Banque de France, tous ces trucs-là... Ça fait peur. Parce que, quand on n'arrive pas à payer, je vois que pour le loyer, on a eu des fois des petits soucis à ne pas pouvoir payer tout de suite. Donc, on se fait relancer une fois, deux fois, pas trois fois. Et ensuite, c'est là qu'on tombe dans un engrenage parce qu'on ne peut plus payer. C'est pour ça qu'on tape souvent on demande de l'aide à l'assistante sociale ou autre. Et puis, effectivement, on s'en sort. Mais il faut toujours gérer, il faut toujours faire attention, il faut toujours se dire, voilà, il reste ça, à faire ça...

- Du coup, vous notez tout ?

- Non, pas spécialement parce que je regarde sur mon compte maintenant, comme il y a la banque en ligne. Donc, on doit faire attention, voilà...

- Vous regardez à quelle fréquence ?

- C'est aléatoire. Et puis, quand je sais qu'il va y avoir une sortie, on a besoin de, on doit racheter ça, on doit faire ça. Donc, on se dit, est-ce qu'on peut, est-ce qu'on ne peut pas...

- Mais je suppose qu'il n'y a plus de vacances pour l'instant ?

- Non. Pour l'instant, pas spécialement. Les enfants, on essaye de les faire partir. Enfin, comme ils sont majeurs, ils ont des copains ou autres, ils ont leurs bourses. Puisque, il y a des fois, le grand dit « Maman, un petit billet... » Il veut de temps en temps aider. Je dis « Non, garde ton argent. C'est pour tes études ». Et en plus, il doit payer sa chambre universitaire, parce qu'il est à Compiègne, ma fille est à Evry. Donc elle aussi sa chambre. Donc, et ce qu'il vous reste, gardez-le pour vos loisirs ou si voulez partir en vacances. Là, je vois le grand, il va partir en Espagne cet été. Donc, ils partent à trois. Donc, ils ont pris une petite location pas trop chère. Ils partent deux semaines. Il m'a dit, en gros pour lui, ça ne va même pas lui coûter 200 euros. Parce qu'ils partent en voiture... Donc, ça leur permet, mais nous, des mois après, mon mari et moi, ça ne nous dérange pas trop vu que pendant toute notre vie, on a toujours été en vacances. Donc là, on se dit, c'est un petit sacrifice, et bon... On s'organise autrement, et pour ne pas non plus tomber plus bas...

- Et vous avez déjà fait des crédits ou ça aussi, c'est quelque chose que vous essayez d'éviter ?

- Ça me fait peur, non. C'est l'idée d'engrenage parce que tous ces trucs Cetelem... les crédits gratuits... enfin, on est souvent sollicités, mais non. Parce que je connais des personnes qui ont fait des crédits, qui se sont trouvées fichées Banque de France, on leur a effacé leurs dettes. Mais, bon, je veux bien... enfin, entre guillemets, « profiter du système », parce qu'on en a besoin. Mais pas au point d'aller prendre des crédits, de ne pas pouvoir rembourser, puis on va effacer mon ardoise parce que... Et puis après, si on veut s'en sortir, si on est interdit bancaire, il faut justifier après, on n'est pas crédible après... alors, déjà que ce n'est pas facile, si on a galéré pendant 5 ans, qu'il faut encore re-galérer 5 ans pour justifier qu'on est redevenu quelque part honnête, non. Je me dis, j'ai 53 ans, mon mari 60. A 70 ans, on se réveille, c'est bon, on n'est plus interdit bancaire. Non. Je ne préfère pas. Donc... et avec nos enfants, on est bien entourés, la famille. Je sais que si vraiment on a une grosse, grosse galère, je pense qu'on sera aidés. On est une famille assez soudée. Je ne pense pas qu'on serait à la rue.

- Et ça vous arrive d'avoir des dépenses imprévues ?

- Et bien, ça, c'est la débrouille. Ça, c'est mon mari. Donc, comme il est bricoleur. Donc, ça nous est déjà arrivé... mais il y a le Bon Coin. Le Bon Coin, ce n'est vraiment pas cher. Donc, les gens, cause de divorce ou cause de déménagement, ils vendent un bon frigo, une bonne marque genre Bosch ou qu'importe, qu'on peut avoir pour même pas une centaine d'euros. Donc, de petites astuces. Donc, comme il bricole, il est très habile de ses mains, à la maison... avant de jeter, avant de remplacer, ça a été réparé, re-réparé.

- Et ça vous est arrivé d'avoir des moments où c'est plus difficile de payer le loyer ?

- Bon, quand on ne peut pas payer, le régisseur, déjà, il vient nous voir, Madame, vous ne pouvez pas payer et tout, oui, mais... et après, par contre, c'est les

allocations familiales qui nous contactent, nous disent « … l'APL... » Parce que l'APL, on le touche. Donc, après, ils font le blocage, il faut rembourser. Donc, après, on va voir l'assistance sociale. Il y a l'assistance sociale de la CAF. Ils effacent les dettes. Donc, ils aident... Il faut un dossier. Il y a une commission. Donc, on est reçu, il y a 2 personnes. On monte le dossier... par contre, il faut vraiment bien justifier les impôts. Les comptes bancaires, tout est épluché. La commission dit, bon et bien, c'est bon. Il n'y a pas de souci. Donc, ça aussi, c'est très bien, on est aidés. Mais pareil, il ne faut pas faire la sourde oreille, de dire ce n'est pas grave. Il faut tout de suite expliquer, aller les voir et ne pas perdre de temps. C'est le conseil que je donne aux gens. Quand il y a un problème, il ne faut pas se dire, non, on va rester, on ne paye pas. Nous, c'est un appartement d'État, mais autour de moi, il y a de tout. Il y a des gens, ils sont devenus squatteurs. Ils sont rentrés, ils ne peuvent plus payer. Et bien, ils ne payent plus. Et puis, quand c'est un propriétaire, que ce n'est pas l'État, ce que je dis à des gens que je connais, « C'est malhonnête parce que la personne qui a loué au début tu payais ton loyer, mais là, tu ne payes pas » « Mais oui, je n'ai pas les moyens » « mais lui, c'est un propriétaire. Mets-toi à sa place. S'il a un crédit... » « Oui, mais je m'en fous, il a les moyens ». Donc, ça, c'est des phrases que quand j'entends autour de moi, ça m'écœure. Je dis « Pourquoi tu ne vas pas voir l'assistance sociale, ou demander à... il y a la CAF » « Mais c'est bon, je suis grillé. Je ne touche plus l'APL, je dois rembourser». Donc, je dis, mauvais payeur, et ensuite, ils se retrouvent dans des problèmes. Et ça, non. Ça, c'est un truc qu'il ne faut pas faire. Si on ne peut pas payer, il faut s'expliquer, il faut aller voir... et il y a beaucoup d'organismes, d'associations qui peuvent aider.

- Et là, du coup, grâce à votre dossier, la CAF a réussi à annuler...

- Oui, voilà. À laver, effacer la dette. Et ça nous a permis, justement, à faire le rebond. Quand on parlait, par exemple, de changer un réfrigérateur, il y a aussi des aides. Ce qu'ils appellent... Comme un bon ou un crédit à taux zéro, et on rembourse je ne sais pas en combien de... donc, les allocations familiales aussi, ils aident pour ça. Ils aident pour racheter un réfrigérateur, des trucs vraiment de nécessité. Avec la facture. Et ils sont conventionnés. Il faut aller à tel ou tel magasin.

- Et ça, vous en avez déjà bénéficié ?

- Non. Je n'en ai pas bénéficié, parce que c'est un crédit. Et puis je me dis, si par exemple c'est un réfrigérateur qui va valoir 300 euros, pourquoi avoir à repayer un crédit à l'échelonnement de 300 euros, alors que je peux l'avoir à 100 euros au Bon Coin ? Je me dis, si c'est disponible, je l'ai, il est payé, il est là, on n'en parle plus. Tandis que là, il faut monter un dossier, il faut... mais c'est bien à savoir parce qu'il y a des gens qui ne veulent pas le Bon Coin, ils ne veulent que du neuf. Moi, ça ne me dérange pas.

- Quand on a des problèmes financiers, quelles sont les conséquences, ça va agir sur quoi ?

- Et bien, il y a le financier. Après, au niveau du moral quand même. Après, il y a le social. Enfin, la vie en général, parce que c'est vrai qu'on perd quand même... on perd des amis. Bon, après, moi je dis, ce n'est pas des amis. C'est pour moi, après, je les appelle les ennemis, parce que ils fuient qu'on ait plus le même train de vie qu'eux. Bon, oui, j'ai eu des collègues... c'étaient des collègues, mais que je pensais amis, et du coup, pour moi, ce n'étaient que des ennemis... Et dans le milieu professionnel, quand on a le ticket restaurant, on peut se permettre de se taper un

restaurant. C'est bien. On est avec les collègues ou les amis. Et puis, après, on ne peut pas. Que même si on a les tickets restaurant... moi, les tickets restaurant, je préfère aller acheter à Carrefour. On peut payer avec des tickets restaurant, parce que c'est de l'alimentaire que d'aller au restaurant, avec les collègues tous les jours ou tous les deux jours, que le repas, il est au minimum de 12, 13 euros, 15 euros. Et bien, on perd des collègues, on perd des amis, parce qu'on n'est plus avec eux, on n'est plus de la même classe sociale. Donc... oui, ça se répercute là-dessus. On peut le subir oui. Au niveau moral, on prend un coup, parce que bon, il y a la maladie. Alors, il y a tous ces trucs-là. Et puis, il faut gérer parce qu'on a les enfants. C'est un coup quand on se dit, comment on va faire ? Et bien, il y a des fois où on n'en dort pas. Moi, j'avais la calculatrice dans la tête. Et jusqu'au point, je me dis attends, stop. Déjà, tu es malade, et en plus, tu commences à calculer, calculer, calculer. Parce que mon mari, peu de temps après, il a été licencié. Donc, je dis, ne t'inquiètes pas, on va s'en sortir. Et après, c'est vrai que... on positive. On se dit, de toute façon, c'est ça. Soit on reste positifs ou soit on tombe plus bas. Et là, et bien, on tombe dans la dépression... Donc, c'est de là qu'après, on tombe dans le travail thérapeutique. J'ai été suivie... au début, par un psychologue. Il y a toujours un suivi. Mais ça va... Sommeil difficile, angoisses. Ça peut être la dépression. Oui, tout ça... Mais bon, heureusement, il n'y a pas eu de divorce. Mais j'ai connu des personnes qui ont divorcé. Mais non, nous, ça va. Avec mon mari... La famille aussi. Donc, ça va.

- Et ça vous a obligé à revendre la maison et la voiture ?

- Oui, voilà. Et puis, de reprendre un autre train de vie, de voir la vie autrement, de gérer autrement les dépenses. Et bien, avant, on n'avait pas besoin de calculer. Quand on de deux bons salaires qui tombent. On a l'impression qu'on est fort, on a tout. Et puis, ça va très très vite ensuite... donc, quand on ne s'y attend pas, c'est un coup de massue.

- Et sur le plan de la vie professionnelle, ça change aussi quelque chose ?

- Oui. Parce que j'ai moins de travail parce que je ne peux pas non travailler par semaine autant. Puisque vu que moi, je fais moins d'heures, on a une autre personne qui... mon travail a été partagé en deux. On est deux sur un poste. Et après, au niveau du travail, au niveau des collègues, ce n'est plus du tout pareil. Donc, il y en a qui sont très bien, et d'autres, maintenant, qui ne comprennent pas. Donc, je ne leur souhaite pas tomber malade, de tomber dans le chômage. Je ne leur souhaite rien. Mais, pour moi, ce n'est que des collègues maintenant, mais c'est tout. Alors que j'ai un tempérament où je m'attache facilement aux personnes. Et quand je suis déçue... On a l'impression que je ne sers plus à rien. Que je n'ai rien à apporter. Les gens sont égoïstes, que je ne vais rien leur apporter. Si je ne sors pas avec eux pour aller au restaurant, si je ne peux pas me permettre de leur payer un café avant de reprendre le service. On est comme un petit peu des pestiférés. On est mis au placard. Donc, ce n'étaient pas des amis, ce n'étaient que des ennemis, en fait. Moi, je m'en suis rendu compte. Je le dis haut et fort au travail, on me dit, au moins, tu as été franche. Oui, une personne avec qui je mangeais tous les midis, qui du jour au lendemain, parce que je me suis absentée tant de temps de par la maladie, et puis, on s'est arrangé avec l'employeur. J'ai un emploi thérapeutique, et d'autres m'ont tourné le dos. Et bien, pour moi, ce n'est pas des amis...

- Et au niveau de vos amis en dehors du cadre professionnel ?

- Non, ça va, puisque il n'y a pas non plus énormément d'amis au niveau extérieur. Donc, non, au contraire. Déjà, ils venaient me rendre visite à l'hôpital. Et ils sont délicats parce que c'est plus eux qui m'invitent. Ils voient qu'on ne peut pas, donc, voilà… Ils ont pris conscience. Et puis surtout, au début, nous, on a beaucoup invité, on a beaucoup fait des réceptions à la maison, on n'a jamais été égoïstes. Donc, si on est devenus comme ça, ce n'est pas parce qu'on est égoïstes, c'est parce qu'on a eu un petit souci de parcours dans la vie. Donc, ils sont reconnaissants et ils le comprennent bien. On peut compter sur eux

- Et l'impact, sur les études des enfants ?
- Non, il y eu les bourses, donc ça a été bien pour eux, ça va.

- Et sur la consommation ?
- Les marques déjà, il n'y a pas Nike, Adidas, les trucs que les copains achètent. Ils ont bien compris.

- Et si on parlait de vote logement, racontez-moi un peu, c'est un appartement de combien de mètres carrés, combien de pièces ?
- 70 m², il y a 3 chambres. Ça va, les enfants ont leurs chambres et nous notre chambre. Ils viennent les week-ends, pratiquement tous les week-ends, à moins quand ils ont des examens et là ils ne peuvent pas parce qu'ils révisent…

- Vous l'avez choisi cet appartement ?
- C'est quand on fait un dossier et puis après on va visiter, après il ne faut pas non plus être trop exigent, parce que quand même c'est déjà pas mal.

- Et racontez-moi l'environnement, il est dans quel quartier, comment vous le décririez ?
- Dans une cité, c'est à côté d'un truc pavillonnaire, il y a deux lots de cités, on n'est pas loin du centre-ville de Saint-Denis, après les fréquentations, les jeunes, c'est le 93, donc… je ne veux pas dire que ce n'est pas fréquentable, mais ce n'est pas les meilleures des cités qu'on peut espérer, mais bon, quand on rentre chez soi, on ferme la porte à clé…

- Et au niveau du voisinage ?
- Non, ça va par contre, au niveau du voisinage.

- Il a quelle ancienneté cet immeuble ? Il est dans quel état ?
- Dans l'ensemble, il doit être des années 70, je pense, 70 ou 75, quelque chose comme ça. L'appartement avait été refait… au niveau des peintures.

- Et au niveau du chauffage ?
- Chauffage collectif, l'électricité et le gaz, donc on paie l'électricité et le gaz.

- Pour l'électricité et le gaz, vous avez une idée de ce que ça représente mensuellement ?
- Non, je paie tous les 3 mois. On avait touché 140 euros, maximum, avec le gaz et l'électricité.

- Et l'eau chaude c'est dans les charges collectives ?
- Dans les charges, mais on paie une régularisation, en fin d'année. Individuelle.

- Et la cuisson c'est au gaz ?
- Au gaz, oui.

- Et comment vous faites, sur la période hivernale, sur la température ?
- Bien, depuis 2 ans, ils nous ont installé des thermostats pour que soit disant on ne paie que ce qu'on consomme, puisque avant on payait qu'on allume ou qu'on n'allume pas, c'est vrai qu'on réduit un peu, mais je n'ai pas spécialement vu de différences dans ma facture… de toute façon, moi, même en hiver, je ne suis pas le genre à allumer à fond… ce n'est pas supportable quand c'est trop chaud, donc maximum 20.

- Et il y a une différence entre la température que vous aimeriez et la température que vous mettez ?
- Oui, bien sûr, on aimerait mettre un petit peu plus, on serait peut-être plus à l'aise, mais rajouter un petit gilet en hiver…

- Et vous vous sentez bien dans cet appartement ?
- Ça va, ça va, ni plus ni moins… Les inconvénients, c'est que quand on a été en pavillon, on se retrouve ensuite en appartement, ça change, parce que on n'a plus de jardin, mais les avantages c'est de se dire au moins on n'est pas à la rue, on a un toit, c'est quand même bien…

- Vous l'avez eu rapidement ?
- En parallèle avec la vente, comme on avait monté un dossier avec l'assistante sociale, on l'a eu après la demande, 6 mois ou 7 mois à peu près, le temps que se fasse la vente... Ça a été assez rapide. Parce que c'est vrai, on aurait pu galérer plus, mais non, ça va. Après c'est une question de chance, un appartement s'était libéré. Après, il y a mon dossier médical, on est prioritaire je pense quand on a quelque chose, ce qu'ils appellent un cas particulier, des enfants à élever, la maladie, donc, ils prennent en compte, je pense, puis comme ça passe par une aide sociale aussi …

- C'est toujours la même assistante sociale avec laquelle vous êtes en contact ou vous en avez plusieurs ?
- Au tout début, ça a été, puis après, elle est partie, parce qu'en fait les assistantes sociales, c'est ce que j'avais appris, ne restent pas dans le même secteur longtemps, ils les font tourner… Pour éviter de trop s'attacher aux personnes, mais en général, elles repassent le dossier, une discussion, après voilà, elles font leur travail.

- Et au niveau de l'énergie, c'est quoi les avantages et les inconvénients de l'énergie dans ce logement ?
- Les avantages, bien de toute façon, le gaz pour la cuisson, moi j'aime bien, le gaz pour la cuisson, je trouve que c'est mieux que d'avoir tout ce qui est plaque électrique et à induction… Moi j'aime bien, je trouve que c'est mieux de voir le feu, de voir bien mijoter, j'ai l'impression que l'aliment il cuit mieux quand c'est sur du gaz. Après, l'électricité, tout ce qui est les lampes, au niveau de la puissance électrique, des abonnements, les Kilowatts, il y a le minimum, quand on ne paie pas les factures, on ne nous coupe plus maintenant, mais on nous met au minimum, le minimum, il faut pratiquement rien faire… ça nous est arrivé, maintenant, on connaît le truc, après, il y a la déclaration d'impôts qui arrive et avec le revenu de référence on est dans des tranches où on y a droit, le TPN, Tarif truc social d'énergie, on paie moins, il y a une réduction tous les mois, une réduction sur la facture. C'était ça, c'est remplacé maintenant par le chèque énergie, on m'a dit, mais en 2018 et c'est pour ça que cette année, j'ai eu 190 euros par rapport à avant, je me souviens c'était 140 euros maximum que j'avais, le plus que j'ai eu.

- Et vous préférez quoi ? Le principe d'avoir une réduction ou le principe d'avoir le

chèque…
- La réduction c'est direct, le chèque il faut l'envoyer à l'organisme, moi je préfère que ça soit déduit directement de ma facture d'énergie. Moi je pense que c'est mieux que ce soit déduit de ma facture à payer que si on me dit 100 euros avant la réduction et que ça fait 60 euros avec la réduction, d'avoir à payer, parce que s'il faut payer, mais que après il faut envoyer le chèque à n'importe quel moment dans l'année, et ça va être déduit, mais quand ? Au lieu d'aller recevoir un chèque énergie de 190 euros en 2018, et de l'envoyer à telle adresse pour avoir la réduction.

- Qui c'est qui vous a renseigné là-dessus ?
- Avec le courrier et le petit fascicule comment envoyer. Et puis aussi sur ma boîte mail, on m'avait prévenu.

- Et tout ce qui est économie d'énergie, c'est un sujet qui vous parle ?
- Bien, pas spécialement. Je ne suis pas fermée à l'idée ou au sujet, mais non…

- Vous avez déjà fait des choses ou des actions particulières pour maîtriser la consommation ?
- Mettre moins fort, en hiver le chauffage, mais sinon, non, rien de plus. On ne s'est pas penché sur le sujet, parce que si on pouvait vraiment économiser bien plus, pourquoi pas ? Après, au niveau de la consommation pour le gaz, c'est par exemple, quand je cuisine, je cuisine pour le midi et le soir, et à la cocotte puisque ça cuit plus rapidement. Donc là aussi c'est une économie quelque part, c'est un petit peu futé. Par contre, j'ai un four, il est électrique, il n'est pas à gaz, comme l'électricité est plus chère que le gaz, je ne vais pas faire tous les quatre matins des gâteaux …

- Vous avez en tête d'ailleurs les éléments chez vous qui consomment le plus d'énergie ?
- Non. Je sais qu'on m'avait dit que les lampes halogènes, ça bouffe beaucoup d'électricité, donc maintenant on n'en a pas. Les lampes on a acheté les LED. On a eu le pack, vous savez le pack gratuit avec l'Etat ? On a eu 10 gratuits au début et après pour 1 euro on en a eu, je ne sais plus combien…

- Qui vous en avait parlé ?
- C'était sur Internet, ça. On avait reçu un mail, on a fait la simulation, et après il fallait mettre le revenu fiscal et là on nous a dit, vous êtes éligibles à tant, et après pour 1 euro de plus, vous pouvez en avoir 25, on a racheté, ça on y a eu droit quand même. C'est le gouvernement, ce n'est pas EDF.

- Et vous avez vu la différence ?
- Oui, au niveau de la consommation, on se rend compte et même au niveau de l'éclairage, je trouve que l'éclairage est plus net, plus reposant.

- Vous en avez pensé quoi de cette aide ?
- C'est superbe ça, les anciennes lampes elles vont être éliminées, ça ne va plus exister, ça consomme beaucoup, on voit la différence. Il y a un truc qui me revient, on a le double cadran dans l'appartement, jour, nuit, et la machine à laver je la fais tourner la nuit, c'et EDF, c'est heure pleine, heure creuse. Et on peut faire tourner la machine le soir, bien que des fois par contre les locataires, ils tapent, parce que faire tourner la machine la nuit, ils ne sont pas trop contents, après, ce n'est pas grave… Voilà, c'est tout, moi la seule chose que je ne fais pas c'est passer l'aspirateur la nuit, au début je l'avais fait, mais mon mari m'a dit, non, quand même là tu abuses… parce que la nuit, c'est 50% moins cher.

- Et vous ne m'avez pas parlé de l'isolation de votre appartement, il est bien isolé ?
- Alors là, je ne sais pas, aucune idée, c'est des double-vitrages. En PVC blanc.

- Alors si on faisait le point sur toutes les aides que vous identifiez, j'ai compris que vous étiez assez connaisseuse, que aviez bénéficié de pas mal d'aides, si on récapitulait aujourd'hui, quelles sont les différentes aides, les différents dispositifs d'accompagnement que vous connaissez ?
- L'assistante sociale. Le CCAS. Il y a la CAF, bon après les Restos du cœur, moi je n'y vais pas par contre, parce que je me dis que il y a pire que moi, ça c'est un truc par contre, je n'y arrive pas. On y a droit, mais je n'y vais pas, je ne vais pas récupérer mon panier tous les mardis comme font d'autres personnes autour de moi. Je ne vais peut-être pas non plus m'afficher… je sais que ça existe, mais ça par contre, c'est la seule chose dont je ne veux pas bénéficier, après je me dis je laisse aux autres, il y a peut-être plus nécessiteux que moi, je n'y arrive pas, et je vais même vous dire quand il y a la collecte du Resto du cœur dans les grandes surfaces, ça m'arrive de prendre en plus des kilos de pâtes et du sucre, et je donne. Mais je me dis qu'on peut s'en passer, et puis c'est peut-être question de fierté, je n'y arrive pas… Ça c'est la seule chose où je n'ai pas encore été frapper, et j'espère ne pas avoir à frapper à cette porte. Alors, après c'est que peut-être parce qu'on est moins vu aussi, voir l'assistante sociale, c'est dans un bureau, c'est fermé, mais les Restos du cœur on est plus vu… Alors, qu'est-ce qui existe d'autre ? Il y a des associations sur Saint-Denis… surtout sur l'alimentaire, sur tout ce qui est habit, tout ce qui est social… Mais tant qu'on arrive à s'en sortir au niveau familial, ça va c'est encore gérable

- Et dans le domaine de la santé ?
- CMU et CMU Complémentaire, c'est la mutuelle, c'est pris en charge. Qu'est-ce qu'il y a d'autre, le pass Navigo, ça aussi c'est gratuit.

- Et puis au niveau des loisirs…
- Voilà, avec la carte à 80%... Et il y a la gratuité des musées.

- Et par la CAF, vous n'avez pas des chèques vacances ?
- Si… Pour les loisirs, pour les enfants, mais ça c'est avant les 18 ans… Une fois qu'ils ont 18 ans, on n'a même plus d'aides les concernant.

- Internet, c'est un outil que vous utilisez facilement ?
- C'est très intéressant, très facilement, oui. Pour faire des recherches, déjà au niveau professionnel, je fais beaucoup de recherches. On est à l'aise, et on l'avait eu très tôt, donc oui, c'est très important.

- Comment vous raconteriez la relation qui se noue avec une assistante sociale ?
- Bien déjà il faut qu'il y ait la franchise, il faut être franche, il ne faut pas être trop timide, il faut tout raconter parce que des fois, en discutant, en parlant, on peut peut-être oublier quelque chose, et cette petite chose qu'on ne va pas dire, c'est ça qui va ouvrir l'éventail à, justement, pas mal de choses. Parce qu'au début quand on va voir l'assistante sociale, on ne raconte pas toute sa vie, on dit on vient vous voir parce que on a tel problème financier, mais si on ne dit pas bien parce que il y a la maladie, parce que ça, ça, dès qu'il y a la maladie, on est pris autrement… On est beaucoup aidé, donc, il faut être cash, il faut tout raconter, il ne faut pas avoir peur, il ne faut pas avoir honte. Et après, il y en a des bonnes et des moins bonnes assistantes sociales, il y en a qui vous écoutent, qui peuvent vous aider, comme il y en a, je n'ai pas eu que de très bonnes assistantes sociales… Dans l'ensemble, ça va, elles font leur boulot, après je sais qu'une fois je me suis un peu emportée envers une assistante sociale, mais qui m'a dit, « attendez madame, notre métier, ce n'est pas le métier du temps de nos parents d'il y a 40, 50 ans, assistante

sociale, c'est que de nom maintenant, on est bloqué, on ne peut pas faire autant de choses, on vous donne les outils, mais c'est à vous de… » Et bien, je me suis braquée, j'ai dit, déjà je suis malade, vous êtes là pourquoi ? Il y en a qui sont là pour mettre à l'aise, et d'autres, on se dit, c'est un métier pour elles, mais c'est tout quoi… C'est je vais avoir mon salaire à la fin du mois et voilà.

- La Carte invalidité, au final par rapport à ces solutions qu'on vous a proposées, vous avez le sentiment que ça vous a aidé à résoudre vos problèmes ?
- Ben, oui quand même, ça, bien sûr, ça a aidé, de toute façon c'est 99% de réussite avec l'aide.

- C'est quoi qui a été le plus utile finalement ?
- Au niveau des loyers déjà, la CAF, ça a été utile, après la CMU, enfin, ils ont tous eu un rôle important. La CMU parce que, pour les soins, pour mon mari, même moi, en étant en invalidité j'étais à 100%, quand il fallait voir un spécialiste, c'est pris en charge… Pour les lunettes, on sait qu'on n'a pas à débourser, donc quand même, c'est important. Chèque énergie aussi il a son importance quand ça arrive on est contents… Tous à leur niveau, ils ont contribué à améliorer le quotidien.

- Et si c'était à refaire, est-ce qu'il y a des choses qui auraient pu mieux se passer ou des dispositifs qui auraient pu être mieux mis en place ?
- Au niveau des assistantes sociales, il faut vraiment qu'elles soient compétentes, qu'elles soient réactives, qu'elles aient les outils aussi, qu'elles puissent vraiment bien travailler, parce que il y en a qui veulent faire, mais elles ne peuvent pas, elles sont bloquées des fois par des organismes, il y a des fois, il y a des barrières… Ce qui est compliqué c'est quand on ne rentre pas dans le cadre, qu'il faut essayer de quand même rentrer par le trou de la serrure ça c'est dur, c'est batailler. Et des fois il manque un critère ou on touche un peu trop, des fois ça peut se jouer à 20 euros près, il faudrait des fois élargir un peu … Avoir un peu plus de souplesse par rapport à la situation des personnes.

- Quand vous regardez l'avenir, c'est quoi vos projets, comment vous le voyez cet avenir ?
- Bon, mon mari va bientôt être à la retraite, ça va être déjà un peu mieux, moi étant en invalidité, j'ai appris dernièrement qu'à 58 ans je peux demander ma retraite, donc, tout va se jouer dans les 5 ans à venir, si lui il est à la retraite, moi aussi je peux prendre ma retraite par la maladie, on estime que dans 5 ans, on est pratiquement sortis d'affaire… on se dit que, dans notre malheur, on s'en sort bien… Mais ce qui nous est arrivé, je ne le souhaite pas à des jeunes couples ou quelqu'un qui démarre dans la vie, avec des enfants en bas âge… Parce que nos enfants étaient déjà plus grands, que on avait eu des bons salaires au début, on avait une maison, ça, c'était au tout début de notre vie et que ça a chuté que vers la fin de notre carrière, donc ce n'est pas trop gênant. Mais par exemple un jeune couple ou un couple avec 3 enfants, les enfants ils sont en bas âge, ou moins de 10 ans, dans notre situation, il faut qu'il y ait toutes ces aides et il faut qu'ils soient solides, parce que sinon, c'est vite fait qu'on tombe dans un engrenage…

- Et au niveau de votre logement, vous vous voyez encore dans cet appartement ?
- Oui, pour l'instant, ça va au niveau des loyers, on n'est pas vraiment pris à la gorge.

- Alors, est-ce que vous aimeriez être davantage informée sur les dispositifs d'aides qui vous seraient accordés ?

- Oui, bien sûr. Via internet, via le courrier. Ou via les médias. Sur internet, les boites mails ou Facebook ou des trucs comme ça. Même des brochures dans les boites aux

lettres aussi, par courrier. Pour l'information, tous les moyens sont bons. Internet ou par boite mail, moi, ça me convient. J'ouvre, après, il y a beaucoup d'arnaques, mais on arrive à différencier. Après, les médias. Aux infos ou dans le journal télé.

- Mais est-ce qu'il y a des choses qui peuvent rassurer quand on reçoit un mail ?

- C'est une information qui m'a été envoyée personnellement, parce que j'ai dû à un moment donner mon adresse mail.

- Quel genre d'information vous aimerez avoir sur ces dispositifs ? À quelle question ça doit répondre ?

- Bon, en fait, à tout. Si par exemple, il y a quelque chose qui est mis en place, et puis c'est sur critères de ressources, et bien d'envoyer un mail, et de dire, décliné avec un tableau, qui parle du nombre de parts fiscales ou autres, de dire, telle tranche, vous pouvez bénéficier de ça, ça, ça. D'avoir une option, être éligible ou non. Faire une simulation. Comme avec l'assurance-maladie, la CMU. Pour être éligible, faire une simulation. Les simulations par internet. Une simulation, c'est intéressant, puisque ça nous évite de monter un dossier. Et d'avoir de faux espoirs. Donc, on fait une simulation. On y a le droit, on est éligible, on peut y aller, on peut faire. Ça, c'est pertinent.

- Et en termes de relais, ce serait quoi les meilleurs... ?

- Déjà, les assistantes sociales il faudrait déjà que, dès qu'il y a un dispositif, dès qu'il y a une aide, il faut que ce soit elles qui soit au courant rapidement. Et dès que c'est mis en place, il faut qu'elle soit vraiment au parfum. C'est important parce que quand on va voir l'assistante sociale, si elle dit « Et bien non, je ne suis pas au courant. Ah bon... ? » Des fois, on peut amener des renseignements à une assistante sociale... Elle découvre. Elle dit « Bon, je ne savais pas ». Donc, l'assistante sociale, c'est quand même un métier, vraiment, où elles doivent être toujours au courant de tout ce qui se passe, des nouvelles aides… Ou des dépliants qu'on pourrait trouver à la Mairie, par exemple. À la Mairie ou à la CAF. Dans des endroits où les gens qui ont besoin vont, ou dans les centres de santé, dans les PMI. Tous ces trucs, tous ces endroits où les gens qui ont besoin sont souvent.

- Et au niveau des dispositifs, vous avez des idées de dispositifs ou d'aides qui pourraient être utiles aujourd'hui et qui manquent ?

- Je ne vois pas. Déjà, au niveau du chèque-énergie, ça aurait été mieux si c'était plus que... enfin, pratiquement qu'on n'ait à payer que 10 % de la facture. Qu'on ait vraiment plus d'aides. Plus d'aide d'État. Puisque même si on a un chèque-énergie, ça reste quand une charge importante. Une participation plus forte. Il faudrait qu'on ait vraiment que le minimum, voire même gratuité quand les personnes sont démunies. Que ce soit pris en charge pratiquement en totalité par l'État, comme pour l'assurance-maladie. En fait, pour le chèque-énergie, si ça pouvait passer en intégralité, pris en charge par l'État, pourquoi pas ? Ça, ce serait bien, parce qu'il y a déjà le loyer. Donc, le loyer, on a une aide, on a l'APL. Mais tout ce qui est énergie, si ça pouvait être pris en charge en totalité par l'État, pourquoi pas ? Les ampoules à LED c'est super. Ça, c'est très bien, à garder, même à renouveler, il ne faudrait pas que ce soit une campagne qui ne soit que pour cette année, il faut que ce soit

continuel chaque année, qu'on y ait le droit ou tous les deux ans. Tous les deux ans, je pense que si on a un stock, ça peut le faire. S'il y a une aide, par exemple, pour acheter des trucs qui sont en consommation réduite. Ce qu'ils appellent la classification A. Ça consomme moins. Que, si par exemple, on a un réfrigérateur, un ancien qui bouffe beaucoup d'électricité et qui est côté E, par exemple, déjà on ramène l'ancien, et on peut avoir un chèque d'État. Si on ramène l'ancien appareil, pour racheter un nouveau, ça pourrait être bien.

- Et en termes d'informations pour économiser l'énergie, vous pensez qu'on pourrait mieux vous informer ?

- Oui par exemple avec la facture EDF. Trucs et astuces là-dedans.

- Et s'il y a des acteurs qui décidaient de vous aider, de quelle manière ils doivent communiquer, se présenter, s'adresser à vous ?

- De dire, je ne vais rien vous vendre, il n'y a pas d'enjeu commercial. Donc, moi, si c'est pour aider, je pense qu'il faut être à l'écoute et puis prendre si c'est intéressant. Et puis, si on se rend compte qu'on ne rentre pas dans le critère... Il ne faut pas non plus être naïf.

- Et c'est quoi pour vous le dispositif d'aide idéal ?

- Et bien, c'est quand on est aidé au maximum. Beaucoup de gratuité, beaucoup d'aides... après, on ne peut pas être non plus assisté à 100 %... en justifiant des ressources... En cas de coup dur. Que l'État dise, si vraiment vous justifiez de tant de ressource, on peut vous aider en tout, en gratuité s'il le faut, au maximum. Mais pour un temps, pour vous en sortir. Et éviter l'engrenage.

- Si vous aviez un dernier conseil, un message à faire passer à cet organisme-là qui souhaite développer un dispositif, ce serait quoi le conseil que vous lui donneriez ?

- D'être efficace au mieux et d'être professionnel et humain... de ne pas faire d'a priori suivant telle et telle personne ou telle et telle situation. Et d'élargir un petit peu... De ne pas être trop borné par rapport à des cases... De la souplesse. D'étudier les dossiers au cas par cas et d'aider et de soutenir et d'aller jusqu'au bout. De ne pas faire que de la promesse, ou donner de l'espoir et puis qu'on se rend compte, et bien non, on n'y a pas le droit... Il faut vraiment que ce soit quelque chose de très bien travaillé. Bien clair.

- Merci beaucoup. Moi, j'ai terminé pour notre échange. Je ne sais pas si vous avez d'autres choses à rajouter ?

- Non. C'est tout. Merci beaucoup.

Manuel, Ile-de-France, 17 mai 2018

- Déjà, dans un premier temps, Manuel, si je vous demandais de vous présenter, qu'est-ce que vous me diriez ?

- Et bien moi, je m'appelle Manuel. J'ai 50 ans. Je suis à la recherche d'un emploi. J'étais reconnu comme travailleur handicapé, parce que j'ai été opéré d'une hernie discale. Et même avec ça, ce n'est pas évident, et donc, je suis au chômage. Et je touche l'ASS. C'est l'allocation solidarité spécifique. C'est comme le RSA. Ça ne s'appelle plus comme ça, mais je suis toujours inscrit au chômage, c'est eux qui me paye.

- Parce que cette hernie discale, elle vous a empêché de continuer le métier que vous faisiez ?

- Et bien, c'était le nerf qui était enflé. Le temps qu'on fasse des infiltrations, tant que ça marchait, tant mieux. Et un jour, un ami me dit « Si tu veux te faire opérer, tu fais croire que ton infiltration n'a pas fonctionné », ce que j'ai fait. Et trois mois après, je suis passé au bloc. Mais avec le temps, j'ai toujours des petites séquelles, de petites douleurs. Donc, rien que ça, c'est reconnu comme un handicap. Et ça ne va pas en s'améliorant.

- Vous faisiez quoi comme boulot ?

- Je travaillais en grande surface chez Atac. Donc, j'étais préparateur commandes... j'étais responsable de mon rayon... j'étais responsable des commandes, des réceptions, du remplissage de mon rayon, tourner les dates et tout. Donc, c'était très chaud.

- Et ça fait combien de temps que vous êtes en recherche d'emploi ?

- Alors, j'ai été licencié en 2015. Au début, je n'avais pas encore cette hernie discale. Donc, j'avais des petits boulots à gauche, à droite, comme intérimaire. Et un jour, en aidant un ami à déménager, j'ai porté juste le sac. Boum, douleur. Donc, depuis, je dis, bon, ça va passer. Oui, au bout d'un mois, je souffrais, je souffrais. Et c'est là qu'on a appris que c'était une hernie discale. Donc, depuis 2015. C'étaient des petites missions de deux, trois jours en intérim. Ce n'était pas beaucoup.

- Et là, vous ne retrouvez plus de petits jobs ?

- Et bien, pour l'instant, en même temps, je suis suivi par Cap Emploi. Et même eux, ils ont dit... parce que moi, à chaque fois, il m'arrive des bricoles où je ne peux pas bouger pendant trois mois. Si j'avais travaillé, je ne sais pas, dans l'année, je dois être en arrêt on va dire pendant 4 mois. Parce que les douleurs sont atroces. Je ne peux pas bouger pratiquement. Je ne peux rien faire. Le moindre geste je hurle.

- Et qu'est-ce que vous faites dans vos temps libres ?

- Je continue à faire mes démarches, comme d'habitude. Et je m'occupe de la paperasserie.

- J'allais dire vos hobbies, vos petits plaisirs ?

- J'ai un de mes neveux qui m'a fait connaître un jeu qui s'appelle le Pokémon Go, ça fait sortir. Ça fait faire de la marche. Et puis, mon kiné, il me dit, il faut que tu marches de temps à autre. Mais, bon, je crois que je vais arrêter parce que c'est vrai que ça devient un peu casse-pied. Non, sinon, mes hobbies, c'est le cinéma, les musées, d'aller dans des zoos, des trucs comme ça. Comme j'ai droit à la gratuité, donc... j'en profite, pas le cinéma malheureusement je paie. Sinon, avant, mon hobby, c'était les timbres. Et après, j'ai arrêté parce que ça devenait trop cher, et puis que, même quand je les ai revendus, j'ai perdu de l'argent. Grave. J'en avais pour 8000 euros. Sur 8000, j'ai dû récupérer 2000 euros. Donc, pour moi, la côte était de 8000, et on m'a proposé 2000. Bon, de toute façon, il fallait que je m'en débarrasse, et puis ça revenait trop cher. C'est vrai qu'il faut vraiment avoir de la patience aussi.

- Quand vous regardez la vie que vous avez eue, comment vous me racontez les chapitres ?

- Bon, j'ai eu des périodes où... bon, ça n'a pas duré longtemps. Vraiment, je me suis trouvé à la rue. J'étais jeune. Je devais avoir entre 20 et 25 ans. Mais, je n'ai pas baissé les bras. J'ai remonté la pente. En deux ans, j'ai remonté la pente. Ce sont des amis qui m'ont fait connaître une boite d'intérim. Et donc, de là, je suis reparti. Et il y a une personne qui m'a dit, parce que moi, j'habitais chez ma sœur, et cette personne, du boulot, elle m'a dit « Je connais quelqu'un qui cherche un locataire pour son appartement ». Je dis « Bon, on peut toujours voir ». Et c'est vrai que depuis, j'habite là-bas, et puis... je n'ai pas baissé les bras. Comme on dit il faut descendre très bas pour facilement remonter après. Et il faut dire que j'avais la volonté aussi. Ça n'a pas duré longtemps. Deux ans. Mais c'était la période la plus dure pour moi.

- Et avant, c'était... ?

- L'enfance est géniale. C'est étonnant, je devais avoir 5, 6 ans, et en rentrant avec ma mère, un jour j'ai allumé la télé, en noir et blanc bien sûr, « King Kong ». Et j'en suis tombé raide de ce film là. Ma mère, elle fait « Arrête, tu vas faire des cauchemars la nuit ». Et non, franchement non. C'est un film qui m'avait... c'est de là qu'est venu mon plaisir d'aller au cinéma. Et puis d'acheter des films, des DVD. Maintenant, c'est des Blu-Ray. Mais maintenant, les films qu'on voit à la télé, pff... On ne va pas en parler. Et donc, j'achète souvent des films qui sortent au cinéma. Les effets spéciaux et tout ça.

- Vous avez trouvé un logement ?

- Oui. Bon, j'habitais chez ma sœur. Et puis, ma sœur, à un moment, elle a aussi ses problèmes. Et c'est bien gentil d'héberger, mais bon, il faudrait que je bouge un peu mes fesses pour prendre un appartement. C'est vrai que ce n'était pas évident déjà. Donc, depuis l'âge de 30 ans. Donc, ça doit faire 20 ans. 20 ans, dans le même appartement.

- Et après, vous avez enchaîné des CDD, CDI ?

- Après, j'ai repris l'intérim, jusqu'à l'âge de 35 ans, je crois. Et après, je suis entré chez ATAC début 2001. Et jusqu'à 2005. Et après, depuis 2005, ça a été le parcours du combattant. De toute façon, je ne baisse pas les bras, et puis c'est tout. Ça fait plus

de 10 ans que je suis reconnu travailleur handicapé. Bon, on galère. Avec CAP Emploi, ils ont du mal parce que, comme ils disent chaque année, ça ne va pas en s'améliorant, votre dos, ça empire. Maintenant j'ai de l'arthrose, l'ai de la tendinite, mais ça, c'est l'âge.

- Racontez-moi un peu vos journées.

- Et bien, je me lève à 5 heures du matin. Pourtant, je me couche à 11 onze heures, minuit. Mais c'est depuis mon travail, j'ai toujours pris cet horaire. Et il n'y a que les week-ends, j'arrive à dormir un peu plus tard. Première chose, c'est l'ordinateur, Pôle Emploi et tout. Mais maintenant, c'est plus eux qui me suivent c'est Cap Emploi, donc, je les appelle. Et pour l'instant, c'est HS. Je fais une petite matinée de recherche... Le matin parce que l'après-midi, ce n'est pas la peine. De toute façon, on m'a dit c'est toujours le matin, de telle à telle heure tu fais. Tu vas voir une boite d'intérim tu fais ça. Mais même les boites d'intérim… je suis reconnu travailleur handicapé... donc, c'est pourquoi que je suis suivi par CAP Emploi pour que, eux, ils m'orientent sur un truc... Qui correspond plus à mon problème. Et à un moment, ils voulaient même me mettre dans les bureaux. Mais 8 heures assis, ce n'est pas bon pour le dos, il faut que je bouge aussi. Parce que, comme l'a dit le kiné, de rester trop longtemps assis, ce n'est pas bon pour mon dos parce qu'il ne travaille pas.

- Après, vous faites quoi ?

- Bon, après, je fais mes petites courses. Après, je m'occupe pour moi l'après-midi... Les Pokémons. Pas tout le temps non plus. Mais bon... je fais des boutiques, des trucs comme ça. Je me promène. Je fais mes petits hobbies, je ne reste pas enfermé. Surtout là où j'habite, il faut vraiment avoir le courage d'y rester, pas l'appart, l'environnement. Villeneuve-Triage. On appelle ça Villeneuve-Triage parce que c'est à côté du truc de triage de la gare des trains. Donc... bon, maintenant, ils ont construit un Lidl un peu plus loin, mais il faut quand même prendre le bus. Mais sinon, il n'y a rien, à part une boulangerie et un tabac. C'est vraiment la cambrousse. À un moment, on avait une laverie, mais elle a fermé après les inondations de 2016. Et puis après, une fois que j'ai fait ce que j'avais à faire pour mon travail et tout, je m'occupe de moi.

- Et vous rentrez chez vous vers quelle heure ?

- Ça dépend. Quand il fait beau, je rentre un peu plus tard. Ça peut être 8 heures, ça peut être 9 heures, ça peut être 10 heures. Ça dépend de mes humeurs, comme il n'y a rien à la télé. Sinon, si je rentre un peu plus tôt, je me mets un film, je me regarde une série que j'ai téléchargée sur disque dur. J'en ai à peu près 400. Donc, j'ai de quoi faire... j'ai toute sorte de films, aventures, actions, horreurs, science-fiction, fantastique. J'ai le choix. J'aime un peu tout. Du moment que le film, il me plaît, je l'achète.

- Et alors, qu'est-ce que ça change le week-end ?

- Je me lève un peu plus tard. Et je vais voir la famille de temps à autre quand ils sont disponibles.

- Ils sont dans la région ?

- Non. Il y en a un qui habite... j'ai une de mes sœurs qui habite …, il y en a qui habite à Courpalay. C'est dans le 77. Mais, il n'y a pas de train, il n'y a rien pour y aller. Ils viennent me chercher en voiture à la gare de je sais plus où. Je n'y ai été que deux fois. Et puis après, j'ai arrêté parce que c'est gênant, c'est trop chiant. Sinon, j'ai une autre sœur qui habite Chenevières. Un frère qui habite à Crèvecœur-en-Brie... deux fois j'y étais. Crèvecœur-en-Brie, c'est le 94, si je ne dis pas de bêtise. Bon, j'ai eu un frère et une sœur décédés. J'ai eu ma mère, mais j'avais 15 ans quand elle est décédée. On était 9 dans la famille. 9 enfants, plus les parents. Comme l'a dit ma mère, qu'est-ce que tu crois, nous, on n'a pas chômé.

- Et vous avez des amis, des voisins dans le quartier ou ailleurs ?

- Oui. Donc, là, Villeneuve-Triage tout le monde se connaît. C'est en fin de compte comme un petit village. Dès qu'il y a un problème ou il y a un qui se fait agresser, on intervient. Et les jeunes de là-bas, on a l'impression que c'est des jeunes de banlieue. Mais quand quelqu'un de Triage est agressé, c'est les premiers à intervenir. Il y a une solidarité. C'est ça qui est bien.

- Et vous avez des amis de longue date ?

- De longue date, oui, j'en ai pas mal. Mais c'est vrai qu'on ne s'appelle pas souvent. Maintenant, ils ont déménagé, il y en a qui sont à Nice, il y a qui sont à perpète les oies. Mais on garde contact. Par Messenger, Facebook, et tout le tintouin.

- Vous êtes connecté ?

- J'ai eu du mal à m'y faire, mais petit à petit, je m'y fais. Parce que ça, ce n'est pas évident par Facebook. Donc, on m'a dit « Tu télécharges Messenger et c'est automatique ». Ah bon ça va alors.

- Et alors, racontez-moi un petit peu. L'allocation travailleur handicapé…

- Je ne touche pas, c'est le chômage qui me paie.

- Et ça représente combien tous les mois ?

- 510 euros. Selon, s'il y a 30 ou 31 jours. Ça peut être de 485 à 510.

- Et vous avez d'autres revenus ?

- Non. Je vis avec ça. Et pour l'EDF, on a droit à une aide deux fois dans l'année, quand j'ai des grosses factures. Donc, ils appellent ça l'aide à l'énergie. Donc, par exemple, si j'ai une facture de 200 euros, approximatif..., ils me prennent la moitié. Et l'autre moitié, elle est à ma charge.

- Et votre loyer, il s'élève à combien ?

- Mon loyer, il est de 287 euros. Mais comme je suis au chômage et tout ça, je paye de ma poche 13 euros. Après, il y a l'EDF, il y a l'assurance, les impôts qu'ils prélèvent tous les mois, quand je dis les impôts, c'est la taxe d'habitation et la redevance télé. C'est prélevé automatiquement, heureusement, parce qu'une fois quand j'ai reçu ma taxe d'habitation, 300 et des poussières, j'étais obligé d'appeler de l'aide de ma famille, qui m'ont aidé. J'ai rendu en quatre fois... et ma sœur, elle m'a dit « Fais-toi prélever tous les mois. Ça te reviendra 10 fois moins cher. Tu seras moins dans la

merde ». Après, aussi une fois dans l'année, mon antivirus Mac Afee. 60 euros pour l'année... moi, je préférerais qu'ils me prélèvent tous les mois 5 euros. Ce serait moins embêtant. Qu'est-ce qu'il y a d'autres ? Et bien, il y a mon portable, de Bouygues Télécom, qui est de... on va dire 20 euros. Les animaux, l'alimentation quand les animaux n'ont pas de problème. J'ai trois chats. La première, je l'ai trouvée dans les ronces. Sur les quais de Seine, j'entendais miauler, je l'ai vue, elle n'était pas tout à fait sevrée. Donc, sevrage et tout ça, biberon et tout. Et le deuxième, il a maintenant 5 ans. Et c'est pareil. Je l'ai trouvé sur le parking avec son frère, malheureusement, son frère, on n'a pas pu le sauver. Et eux, pareils, pas sevrés. Ils avaient trois semaines. Bon ça va pour l'instant. Depuis, ils n'ont plus de problème.

- Et du coup, comment ça se passe ? Votre budget...

- Bon, moi, mon budget, ce n'est pas dur. Je prends un classeur, ce que j'ai à payer, et ce qui me reste. Tous les mois. Comme ça au moins, je suis sûr de ne pas être dans la mouise. Parce qu'avant, je ne le faisais pas. Et je dis « Merde. Mais attends, j'ai pensé qu'il me reste tant », et j'avais des prélèvements qui passaient pas... Et c'était une amie, elle m'a dit, tu fais ça, tu verras, tu seras moins dans la mouise. Et c'est vrai que c'est plus pratique. Donc, il y a des mois avec l'EDF, je paye en deux ou trois fois. Parce que c'est vrai qu'EDF... là, j'ai la facture... il faut dire les assistantes sociales, elles m'ont bien eu cette année. Parce que moi, j'ai vu la facture du mois dernier qui était de 163 euros. Donc, ils me disaient de payer votre partie. Donc, j'ai payé 84 euros. Et il restait 80 euros, normalement, ils devaient être payés en charge par eux. Alors, moi, j'ai reçu une nouvelle facture... « Eh bien, on prend la facture actuelle... » J'ai dit « Pardon ? Attendez, quand j'ai téléphoné, on m'avait dit de payer ma partie, et l'autre partie, vous la prendrez en charge » « Oui. Mais comme vous avez reçu la nouvelle facture… » Et ce n'est pas la première fois qu'ils font ce coup-là. Et là, j'ai reçu une facture de 197 euros, et on m'aide de 59 euros. Donc, j'ai 123 euros de ma poche à donner...là, j'ai donné une partie déjà. Et j'aurais bien voulu éviter ça, parce que ça fait quand même 60 euros de moins pour ma tronche. Donc, ça me fout dans la merde. Et le mois prochain ça va être pareil... et puis, il faut dire qu'EDF, je ne les trouve pas sympa non plus. Parce que sur 4 mois, ils font des régul... parce que quand on va sur internet, ils disent à peu près ce qu'on va payer. Donc, si avant, c'est 110 euros... et bien, je me retrouve avec 150 euros. Parce qu'il y a la régulation de 2015, 2016, 2017. Et on sait pourquoi ils font ça. La nouvelle centrale nucléaire. Ça coûte cher. Donc, ils ont trouvé une excuse pour récupérer l'argent.

- Et vous arrivez à avoir des moments des petits plaisirs ?

- Et bien, il y a un moment où je me prive, de temps à autre les sorties au cinéma, les films que j'achète. Les mois difficiles, je préfère me serrer la ceinture, et puis, sortir le mois suivant. Ce n'est pas grave. Il y aura une promo, je trouverai. Peut-être voir même dix fois moins cher. Je vais les acheter d'occase. Mais sinon, non. Je préfère me serrer la ceinture et ne pas être dans la merde. Au moins que j'ai à manger et mes animaux aussi.

- Et au niveau des déplacements, vous bénéficiez d'une carte de gratuité ?

- Oui. J'ai le Pass Navigo. Oui, comme je touche l'ASS, j'ai droit à la gratuité des transports.

- Et ça, vous l'avez su tout de suite ?

- Oui, je l'ai su par l'assistante sociale. « Maintenant que vous touchez l'ASS, vous avez droit à la gratuité ». Et c'est eux qui m'avaient fait les démarches pour que je puisse avoir la gratuité. Et j'ai reçu mon Pass Navigo. Parce que moi à l'époque, c'était plus cher que maintenant. C'était par zone. Bon, maintenant, ça augmente encore, mais je crois que c'est passé à 73 ou 74 euros. Mais, tous les mois, 73 euros pour cinq zones, ça m'aurait fait cher pour moi. Mais bon, c'est vrai que ça fait une sacrée économie. Je peux sortir, je peux faire ce que je veux. Et heureusement, parce que même pour les démarches administratives ou en recherche d'emploi, ça n'aurait pas été évident. Parce que s'il y avait un mois où je ne pouvais pas prendre le Pass Navigo, j'aurais été bloqué. Ou de passer en fraude, et puis bon, c'est les amendes, et ça coûte très cher.

- Et vous avez internet chez vous ?

- Alors... oui. Parce qu'au début, il y a une époque, j'ai hébergé un ami parce qu'il était dans la panade aussi. Et c'est lui qui m'a dit, mais pourquoi tu ne prends pas internet ? Alors, moi, je n'en voulais...jamais. Et c'est lui qui m'a convaincu. Et il m'a fait connaître Free, le moins cher. Pour moi, je pensais que c'était cher. Parce que je ne connaissais pas Free... que ça coûtait la peau des fesses. Et c'est cette personne qui m'a dit « Mais attends. Il n'y a pas que Wanadoo, il n'y a pas que SFR, il n'y a pas que Orange. Il y a d'autres. » Mais moi, c'est vrai que, quand même, j'avais un peu d'appréhension. Je dis « OK, je le prends. Mais si je vois que c'est trop cher, c'est toi qui payeras. » Et en fin de compte non c'était... à l'époque... internet, téléphone, télé compris… Donc, c'est vrai que 30 euros par mois, ça allait... Mais par contre, internet, c'est bien pour imprimer certains papiers, mais quand on veut avoir une relation avec une personne, ce n'est pas évident. Parce que la CAF, il faut prendre un rendez-vous, la Sécu, il faut prendre un rendez-vous. Maintenant, les impôts, c'est pareil depuis le 1er janvier. Attendez, il faudrait tout faire par internet ? Ça veut dire on n'a plus de de relation client à client. Et c'est vrai que ça, c'est une horreur. Avec les personnes âgées qui n'ont pas d'internet, ils feront comment ? Maintenant, si je n'avais pas internet, je serai vraiment embêté. Dans la mouise.

- Donc, aujourd'hui internet, vous ne pourriez plus vous en passer ?

- Malheureusement oui. Parce qu'on peut faire des recherches et tout ça pour... déjà parce que la CAF, pour avoir un rendez-vous, ils ne laissent plus rentrer comme ça maintenant. Il y a deux vigiles. Même pour imprimer un papier ils ne laissent plus rentrer. Vous avez rendez-vous ? Non. Bon, vous avez internet ? Oui. Bon, vous l'imprimez depuis chez vous. D'accord. Super. Vous ne pouvez pas mettre une borne à l'extérieur, au moins que les gens puissent ... ? Non, non, ça coûte trop cher. Il faut faire des économies.

- Et au niveau de vos vêtements, comment vous faites ?

- Ah, je m'en sors... tous les mois, je fais un budget... J'ai un budget de 60 euros. Donc, tout ce qui est pantalon, t-shirts... et là, les T-shirt j'en ai acheté pas mal comment il s'appelle ce magasin, c'est à Créteil en plus. Les T-shirts, normalement, ils font 3,50 euros, ils les avaient foutus à 1,50 euro. Donc, j'en ai fait une razzia comme cet été, il

va faire chaud. Et puis, les pantalons, c'est pareil, il y a des jeans à 15, 16 euros. Là, ils les mettaient à 10 euros, j'en ai pris trois.

- Et pour votre équipement, votre électroménager ?

- J'ai tout ce qu'il faut déjà. C'est moi qui avais acheté au tout début. Frigo, congélateur. Cuisinière à gaz. Et quand l'ancien proprio a vendu, c'était deux frères qui ont acheté. Et la première chose qu'ils ont dite à tous les locataires, on ne veut plus de gaz. Donc, c'étaient des bouteilles de gaz. On n'avait pas de gaz de ville. Donc, on a été voir pour une plaque, mais c'est vrai que les plaques chauffantes, ça chauffe très lentement. Et une amie elle m'a dit « Achète une plaque à induction, tu verras ». Bon, j'ai payé 90 euros. Mais maintenant, ça fait 8 ans que je l'ai. Et c'est vrai que c'est génial. C'est moins dangereux et ça chauffe très vite.

- Et pour les vacances ?

- Je ne suis jamais parti en vacances. Moi, les vacances... c'est de l'argent foutu en l'air pour moi. Avant, oui, je partais... Mais après, non, parce qu'il faut penser à l'hôtel, à la nourriture... et une fois, j'avais dû claquer 500 euros. Heureusement, j'avais de l'argent de côté. Mais, non, plus jamais. Et puis, pourquoi partir en vacances ? On a plein de trucs en région parisienne que je n'ai pas vus, que je peux en profiter. C'est comme si je passais des petites vacances.

- Et l'argent, j'ai compris qu'il y a eu une phase avant que votre amie vous dise « tu fais un budget » Avant, ça se passait comment ?

- Et bien, je ne faisais pas attention. Et tous les mois, je me retrouvais dans la mouise, j'étais interdit bancaire et tout. Et quand elle m'a proposé ça, ça faisait déjà trois ans que j'étais interdit bancaire.

- Comment ça se passe, quand on est interdit bancaire ?

- Bon, on n'a pas de chéquier. On a juste une carte bleue spéciale... je ne sais plus comment ça s'appelle... Électron... Et c'était juste pour les achats et les retraits. On ne pouvait pas acheter par internet ou quoi que ce soit. Sinon, il fallait passer par la banque pour demander une autorisation. Et deux ans après, on m'a levé l'interdit. Les cinq ans de blocage, c'est obligatoire. C'est la banque de France qui l'a décidé comme ça. Je fais très attention maintenant. Pourtant, j'ai un chéquier. Mais je fais très attention. Je fais des chèques... je note tout. J'ai fait tel chèque, telle somme...

- Qu'est-ce que ça vous a fait d'être interdit bancaire ? Comment on le vit psychologiquement ?

- Qui n'a pas été interdit bancaire dans sa vie ? Interdit bancaire, pour moi, c'est de la rigolade. C'est seulement qu'on n'avait pas le droit au chéquier pour éviter de faire les cons. Et une carte bleue, c'était comme une carte bleue, mais Electron. Et c'est vrai que la carte bleue, c'est bien parce que je n'ai plus de sous sur moi. Qu'à chaque fois, j'avais des billets sur moi, je rentre, c'est bizarre, qu'est-ce que j'ai fait des billets ? Et je les perdais. Une fois, j'avais perdu carrément 50 euros.

- Donc, après, vous êtes reparti. Votre amie vous a donné ce fameux conseil ?

- Alors, ça faisait déjà trois ans que j'étais interdit bancaire. Et pendant encore deux ans, déjà je commençais à m'en sortir. Et quand la levée de l'interdit bancaire était faite, j'ai reçu un nouveau chéquier, une nouvelle carte bleue. Et je calcule de manière à dire, j'ai mon virement qui part le 3, je l'ai le 4. Je fais un chèque, le 1er ou le 2. Et je sais qu'au moment où j'aurai mon virement, le chèque, il sera encaissé. Je les préviens maintenant, si un chèque se présente plus tôt, ils me donnent un délai d'une semaine. Donc, entre temps, le virement est passé. Heureusement parce que ça m'est arrivé une fois, j'ai paniqué, le chèque était passé plus tôt. C'était Carrefour. J'avais fait le 2, parce que je savais que le 4, j'avais le virement. Et bien, le 3, il a été déjà encaissé le chèque. Je me dis « Mais c'est aussi rapide que ça Carrefour ? » Donc, maintenant, Carrefour, je m'en méfie. Alors que Leclerc, non. Ils nous laissent un délai de cinq jours. Mais je ne vais plus chez Carrefour. Et de toute façon, ils sont devenus chers Carrefour, maintenant, je fais mes courses à Leclerc.

- D'ailleurs, pour l'alimentation, vous connaissez les enseignes... ?

- Alors, l'alimentation, normalement, il y a Lidl. C'est bien. Mais, ça ne rapporte rien. Il n'y a pas de carte. Alors que Leclerc, il y a la carte. Tous les mardis, tous les jeudis, il y a 5 % sur la marque Repère, et 10 % sur la marque Nos Régions ont du Talent. Et sans compter les promos. Bon, je calcule de manière que ça me fait de l'argent sur la carte en plus. Et c'est toujours de l'argent de gagné. Quand je fais des courses, je regarde les dates, par rapport aux promos. Les dates de consommation... par exemple les yaourts, disons, on est le 5. Il faut que ça aille au moins jusqu'au 25. Comme ça, au moins, je suis tranquille. Et quand je vois la date, je fais de grosses réserves. Et je suis tranquille pendant au moins trois semaines. Et faire toutes les courses toutes les semaines, c'est chiant. Et j'ai mon congèle, donc, je fais de la viande et je congèle tout. Et au moins, je suis tranquille pour le mois.

- Et comment ça se passe maintenant ? Est-ce que ça vous arrive de faire des crédits ?

- Non. Les crédits, je les maudis. Je l'ai fait quand j'avais 25, 30 ans. Et encore, ça n'a pas duré longtemps. Mais j'ai vu en fin de compte le piège à arnaque. Par exemple, vous avez un crédit de 300 francs. De 300 francs, avec les intérêts, c'est monté, à 500 et quelques. C'est du foutage de gueule. Après j'ai dit plus jamais. Et j'ai tout fait pour me faire interdire de crédit. C'est-à-dire que si je demande un crédit, c'était refusé automatiquement. C'est des profiteurs. Vous faites 200 euros de dépense en crédit, il y a les intérêts qui tombent derrière. Et les intérêts, c'est la moitié de ce que vous avez dépensé pratiquement. Donc, c'est 100 de plus. Et c'est vrai que pour moi, c'est un piège.

- Et ça vous arrive de faire des défauts de paiements sur le loyer ?

- Non, sur le loyer, non. Avec le propriétaire, je donne tous les deux mois. J'envoie un chèque tous les deux mois. Ça fait 30 euros. C'est l'APL, l'aide au logement qui paye le reste.

- Et avec EDF, vous demandez le tarif social, c'est ça ?

- C'est l'aide à l'énergie. C'est-à-dire que je prends rendez-vous avec mon assistante sociale qui s'occupe de ça. Donc, moi, j'appelle ça l'aide à l'énergie. Et vous venez

avec votre facture. Les trois derniers avis de paiement de la CAF, les trois derniers avis de paiement de Pôle Emploi, et la quittance de loyer. Pour avoir confirmation comme quoi je suis bien à l'ASS. Et après, de là, ils me prennent la moitié. C'est-à-dire que si j'en ai pour 200 euros, ils prennent 100 euros. Ils payent 100 euros de leur poche et moi, je paye le reste. Et encore, c'est vrai que ce n'est pas évident. Parce que ce mois-ci la facture, elle va être très mauvaise. 197 euros. Par contre, j'ai reçu le chèque-énergie, parce qu'ils ont arrêté le truc. Mais j'ai appelé. Elle m'a fait vous l'envoyez, mais le problème, ce ne sera pas déduit sur cette facture. J'ai dit, attendez, je l'ai envoyé au moment où je l'ai reçu et tout. Elle a fait « Oui, ce sera déduit sur la prochaine facture ». J'ai dit expliquez-moi. Donc, ça veut dire qui j'ai une grosse facture, ça va me faire très mal maintenant. Elle a fait « oui mais je n'y peux rien ». C'est idiot là, pourquoi faire un chèque énergie, alors qu'on me dit qu'il faut faire la photocopie d'EDF, d'envoyer le chèque, et ce sera automatiquement déduit. En fin de compte, non, ce sera déduit sur la prochaine facture. Je ne sais plus. Et comme l'autre assistante sociale elle m'avait annoncé 59 euros d'aide j'ai dit je suis dans la merde. A quoi ça sert d'avoir des assistantes sociales s'ils disent un truc, et le lendemain ils disent autre chose. Mais là, je crois que le gouvernement, il a bien eu raison de faire l'histoire du chèque. Au moins, vous payez ça avec votre plus grosse facture. Mais, on verra bien, je vais essayer de m'arranger avec eux. C'est peut-être 10 euros de plus, avec le chèque-énergie. Franchement, il est bien. Parce qu'en fin de compte, quand on recevait la facture, on ne voyait pas la différence. C'est ça le problème. Alors que là, on a un chèque. On le balance.

- Et il y a des périodes de l'année qui sont plus difficiles que d'autres pour vous ? Au niveau du budget... ?

- Oui. Ce serait entre décembre et avril. Par rapport aux factures. Par rapport à l'électricité. C'est là où on consomme le plus... c'est vrai que cet hiver, il a été très froid... Bon, et puis avec le Grand Paris et tout ça, il faut faire des économies. Et on risque de perdre pas mal de droits, avec le Grand Paris, donc, on ne sait pas comment ça va se goupiller.

- Parce qu'on vous a dit que le Grand Paris allait avoir un impact sur les aides ?

- Malheureusement, oui. Parce qu'il paraît que le conseil du Val-de-Marne risque de disparaître. Donc, c'est des aides qu'on aura en moins.

- Et en ce moment, c'est un peu difficile ?

- Là, oui, c'est-à-dire que je me sers la ceinture par rapport à mes budgets. C'est-à-dire qu'il ne me reste qu'entre 200, 250 euros, pour le mois. Et quand on vous sort en pleine figure « mais monsieur, avec 250 euros, on s'en sort pour le mois ». J'ai envie de les tuer. Je dis vous vous travaillez moi je ne travaille pas. J'ai fait vous, le soir que vous rentrez, vous avez certaines choses dans votre assiette, moi je ne l'ai pas. Pour vous dire, il y a des moments, je vais carrément acheter des nouilles chinoises. Ce n'est pas nourrissant, mais bon, j'ai quelque chose dans l'estomac.

- Parce que c'est le repas le moins cher ?

- C'est-à-dire qu'un carton de 30 paquets, ça revient à 8 euros. Il y a 30 sachets de nouilles dedans. Et j'en fais un par jour, voire deux. Bon, bien sûr, je mange aussi de la

viande, mais ça évite de trop taper dans la réserve. C'est vrai que je me sers bien la ceinture par moment.

- Et sur le chauffage, l'eau chaude, l'éclairage, est-ce que vous avez des mois difficiles ?

- L'impact le plus important, c'est entre octobre et avril. Parce que c'est là où les jours sont plus courts. Et il fait moins chaud. Et encore, là maintenant, j'ai pris des ampoules économiques, mais je me demande si c'est vraiment économique... Bon, avec le radiateur. Puisque ça va être un radiateur à bain d'huile. Et j'évite de l'allumer le jour. Mais le soir, de 11 heures à 8h du matin il tourne quand même. Mais bon, il n'y a pas que ça, il y a les trucs qui sont en veille comme ils me disent EDF. Mais qu'est-ce qui est en veille ? Ce qui est en veille que je ne peux pas éteindre c'est ma box, le home-cinéma.

- EDF ils vous a contacté pour faire le point ?

- Oui, parce qu'on avait fait un point quand je leur ai envoyé le chèque. Et on m'a dit « On va faire un point sur ce que vous avez à la maison. » Et donc, je leur dis : moi, je fais ça, ça, ça. « C'est bien. », puisque c'est vrai qu'ils se sont aperçus que depuis deux, trois ans, au niveau consommation, j'ai baissé un petit peu. Je ne sais pas où ils ont vu, que je fais des économies, mais... Pour moi, entre octobre et avril, je ne vois aucune différence. J'ai pratiquement les mêmes factures. Donc, ils me disent « vous n'avez rien, vous, la télé, vous ne la laissez pas en veille... parce que c'est vrai que la veille, ça consomme. Ça, on ne le sait pas... bon, vous avez quoi pour vous faire la nourriture ? » J'ai une plaque à induction. « C'est bien ça ». C'est bien, mais ça consomme aussi. Ça chauffe mieux, mais ça consomme. « Oui, mais bon, vous ne vous en servez pas longtemps ». Je dis « Et bien oui, heureusement, parce que sinon... ». Mais, en fait, le seul problème, c'est le radiateur. Mais je n'ai pas le choix. C'est comme un radiateur, mais sauf que c'est des plaques. Et à l'intérieur, il y a de l'huile. Et quand je l'allume, ça chauffe. On appelle ça un radiateur à bain d'huile.

- Donc, c'est de l'électricité ?

- Electricité, voilà. Au lieu d'allumer les deux boutons, je n'en allume qu'un le soir.

- C'est ça la source des soucis l'hiver ?

- La source de la catastrophe.

- Mais quand vous avez des mois difficiles, est-ce que ça vous arrive de moins vous chauffer ?

- Bon, j'ai toujours pris l'habitude de ne pas chauffer la journée. Seulement le soir. Mais je me demande comment je fais pour avoir des factures aussi élevées parce que c'est un 21m². Bon, j'ai un congélateur, un réfrigérateur, un petit, j'ai une plaque à induction, j'ai une télé..., l'ordinateur, ça ne consomme rien parce que je ne reste pas longtemps dessus. J'ai le home-cinéma. Et il y a deux trucs qui sont en veille, c'est le home-cinéma et la box. Bon, et le radiateur, heureusement, je ne vais pas le débrancher tous les soirs... mais, je dis « Merde, ce n'est pas possible » Il y a des moments où je me demande s'il n'y a pas quelqu'un qui est branché sur mon truc.

Une fois j'ai demandé à faire un contrôle parce que ça me paraît assez... et le mec, il est venu, il a dit « Non, il n'y a personne d'autre »

- Et quand vous avez des difficultés financières, est-ce que ça a un impact sur votre vie ? Sur votre santé ?

- Non. Si je commence à me faire du mouron parce que j'ai ça, ça, ça, ce n'est pas dur, on fait une dépression. Moi, j'en ai vu, ils font des dépressions, ils sont sous Lexomil. Je lui dis « Mais attend, pourquoi tu te niques la santé pour une histoire d'argent ? » « Oui, mais je suis dans la merde... » « Bon, ce n'est pas en faisant ça que ça va arranger les choses ». Moi, je prends le côté comme il vient, et puis c'est tout. Je me sers la ceinture, mais ça ne m'empêche de sortir, de m'amuser, de voir des amis et tout ça. Et j'évite de parler de mes problèmes. C'est tout. Ça fait un moment où ça va s'arranger, c'est tout. Il faut prendre le côté positif, pas le côté négatif. C'est sûr, si on commence à partir du mauvais côté, ce n'est pas bon. Là, on rentre dans un cercle infernal, et on déprime, et on devient gaga.

- Et racontez-moi un peu votre logement. Vous m'avez dit 21 m².

- Oui. C'est un studio. C'est-à-dire que... disons que ça, c'est la cuisine. À côté, il y a une chambre qui est à peu près pareil. Et une petite salle de bain. Mais ils appellent ça un studio. Pour moi, c'est un F1.

- Et l'environnement. Racontez-moi le quartier.

- Bon, ce serait le quartier déprimant puisqu'il n'y a rien. Même pour les jeunes, il n'y a rien. Depuis 20 ans que je suis là, je n'ai jamais vu quoi que ce soit. Madame la maire a fait un effort. C'était le truc qu'il ne fallait pas faire, mais elle l'a fait quand même. Piste cyclable qui nous a coûté un demi-million. Alors qu'il y avait plus important que la piste cyclable que personne ne s'en sert. C'est de l'argent foutu en l'air... et elle avait fait faire une troisième entrée au parc d'Haussmann. On vous dit le Parc de Choisy, mais c'est moitié Choisy, moitié Villeneuve, qui a coûté pareil, pas loin de 300.000 euros. Une entrée... qui ne sert à rien du tout. Quand je dis qu'en France, on balance l'argent par la fenêtre, et bien maintenant, j'en ai la preuve. Alors qu'ils auraient pu se servir de cet argent pour accélérer la fibre optique, améliorer les routes, parce que les routes... les bus, les amortisseurs, ils en prennent un coup. Il y a plus important qu'une piste cyclable. C'est assez..., on peut le dire, c'est mort.

- Vous n'aimez pas forcément vous balader dans votre quartier ?

- Non. Si je reste là, c'est la déprime directe.

- Entre la température que vous aimeriez et la température qu'il fait réellement dans votre logement, est-ce que vous arrivez à bien gérer ?

- Oui. Quand je n'allume pas la journée, il fait entre... en plein hiver, je parle… Parce qu'avec le frigo qui dégage de la chaleur, ça aide un peu. Bon, on va dire entre 17 et 19 degrés. Et la nuit, ça va à 22. Avec le chauffage.

- Et ça vous convient comme ça ?

- Bon, pour l'instant, moi, ça ne me dérange pas. La preuve, même en hiver je suis toujours en T-shirt sous mon manteau.

- Et votre logement alors, c'est quoi les points forts, les points faibles ?

- Pour moi, il me convient parce que, bon, tant que c'est un toit sur la tête, c'est le principal. Donc, au moins, il n'est pas insalubre. Mais comme il a dit le proprio, je te fais des travaux, parce que lui il avait des idées... il y avait un mur entre la chambre et la cuisine, démolir la moitié du mur, et faire un genre comptoir américain. Il m'avait expliqué ce qu'il voulait faire. Mais le problème, c'est que le loyer risquait de monter à 500 et des brouettes. Et sinon on laisse comme ça, on fait juste la peinture. Je dis je préfère qu'on refasse la peinture et on reste comme ça. Il fait « Et bien, tu es gentil, tu me fais des économies aussi ». Et ce n'est pas plus mal parce que sinon, mon loyer aurait augmenté de 300 euros de plus. Il m'a refait juste la peinture... parce qu'il avait racheté tout l'immeuble. Donc, tout lui appartient. Les appartements qui n'étaient pas utilisés, il a refait des travaux. Il les a revendus individuellement. Et de par la loi, apparemment, c'est ce qu'on m'avait dit... que, de par la loi, il était obligé de garder un locataire, c'est tombé sur moi. J'ai fait ouf ! Parce que moi, je ne me voyais pas acheter mon appartement. Comme je n'ai pas de crédit. Donc... et comme je lui racontais à peu près ce qui se passait, c'est pour ça qu'il a préféré me garder moi. Comme les autres appartements, ils n'étaient pas habités, il arrive plus facilement à les vendre.

- Et il y a des choses qui vous embêtent dans cet appartement, qui vous dérangent ?

- Pour moi, il est bien.

- Il est bien isolé ?

- Non. Il y a le grenier. Mais bon, le problème, c'est que comme le toit... Il n'y a qu'un étage. C'est un vieil immeuble. Un immeuble qui date de 1800 et des poussières. Donc, il a plus de 100 ans. Le problème, c'est qu'il voudrait bien isoler le grenier. Mais le problème c'est que si on marche sur le sol du grenier, c'est chaud parce qu'ils sont obligés de marcher sur les poutres. Parce que sinon, on passe à travers.

- Et vous avez une perdition de chaleur par le plafond ?

- Dans le grenier, oui. Malheureusement, c'est tout le monde. Mais bon, on ne le ressent pas trop. Parce que, comme je vous le dis, il fait entre 19 et 21. Il n'y a pas beaucoup d'humidité, c'est surtout au niveau de la cuisine parce que, l'hiver je n'ouvre pas parce que sinon, ça fait de la déperdition de chaleur, donc quand je fais la cuisine, que l'eau bout, ça fait de la vapeur, donc c'est vrai que c'est un peu chiant, donc j'achète un truc pour absorber le maximum d'humidité.

- Et quel regard portez-vous sur tout ce qui concerne l'économie d'énergie ?

- Ça serait bien que vous ayez des plaques solaires, je crois que peut-être qu'on ferait des économies, même on en avait parlé avec les propriétaires, mais vu l'état du grenier, ce n'est même pas la peine. Parce qu'on va être obligés de passer, ça va être le bordel, et puis, on va être obligés d'augmenter encore les loyers, parce que les panneaux solaires, c'est cher…

- Vous avez de bonnes relations avec les propriétaires ?

- Oui. C'est des Corses, on se voit très rarement, si on se voit une fois dans l'année c'est, houlà… Je sais que pour avoir mes quittances, il n'y a pas de problème,

quand je les demande, ils me les envoient, par Internet, parce que maintenant, ils ne me les envoient plus par courrier, puis ça se passe super bien.

- D'accord, mais vous dites s'ils font des gestes pour faire des économies d'énergie, ils risquent d'augmenter le loyer ?

- Bien, oui, parce qu'il faudrait bien qu'ils récupèrent l'argent qu'ils ont dépensé pour les panneaux solaires mais le problème c'est comment ils feraient ? Parce que, des panneaux solaires pour chaque locataire, ça ne serait pas évident, c'est vrai que ça coûte…

- Et l'isolation sur le plafond ?

- Non, on avait pensé mettre ces plaques en polystyrène, là… un truc décoratif, mais je n'aime pas trop non plus et puis, maintenant j'ai pris l'habitude et je ne vois pas quand il fait froid.

- Qu'est-ce que vous faites finalement comme petite action pour améliorer un peu la qualité de votre logement au niveau énergétique ou essayer d'éviter d'avoir trop de dépenses en énergie ?

- Bien, on en avait parlé avec la dame d'EDF, la télé, ne pas la laisser en veille, maintenant le home, j'ai trouvé une technique pour ne pas le laisser en veille non plus, parce que je l'ai branché sur une prise avec interrupteur, c'est-à-dire que quand j'éteins la télé, hop, tout ce qui est veille s'éteint. Bon, à part, bien sûr, bien la Free Box, je suis obligé, parce que c'est le bordel quand tout se réactive… Voilà, puis le frigo, le congélateur comme je n'ai pas le choix, puis le ballon d'eau chaude, ça je ne vais pas l'éteindre à chaque fois…

- Vous m'avez dit que vous avez des LED ?

- Oui, des ampoules économiques, ils appellent ça des ampoules économiques LED. Je crois que je vais les changer parce qu'elles m'énervent. Parce qu'elles s'éclairent bien, puis au fur et à mesure, la lumière diminue alors que celles que j'avais auparavant, c'était l'inverse, mais ça consommait moins. Donc, il faudrait que je retrouve ces ampoules-là.

- C'est vous qui les avez achetées ces ampoules ?

- Oui.

- Ce n'est pas la mairie qui vous en a proposé ?

- Non, tiens, je ne savais pas que la mairie en proposait. À Villeneuve, le jour qu'ils proposeront ça, ça sera un miracle.

- Et aujourd'hui, qu'est-ce que vous avez comme dispositif d'accompagnement, comme aide ? J'ai compris que vous aviez parfois des entretiens avec l'assistante sociale ?

- Oui, c'est deux fois dans l'année par rapport à l'aide à l'énergie, sinon on ne se voit jamais, je pourrais aller la voir pour demander… c'est une aide spéciale où on peut avoir 150 euros, ça s'appelle… l'aide extralégale… je ne sais pas pourquoi ils appellent ça comme ça, mais pour c'est l'aide extralégale. Bien c'est une aide,

c'est-à-dire que, on vient avec toutes les factures qu'on a du mal à payer et ils envoient ça au conseil du Val de Marne, soit ils nous donnent tout, soit ils nous en donnent la moitié, soit ils ne donnent rien du tout. Et ça fait deux années de suite où je l'ai fait, et une fois ils m'avaient donné la moitié, et une fois ils m'ont dit non, et je pouvais m'en sortir, donc après j'ai arrêté, parce que bon, franchement… parce que quand vraiment je serai dans la mouise, je le ferai, mais pour l'instant ça a l'air d'aller. Le problème c'est que, au moment où on prend rendez-vous pour voir l'assistante sociale, il faut compter 2 mois. Parce que moins il y a de personnel mieux c'est, après il faut compter 1 mois de plus pour avoir une réponse et après bien, on va aux impôts. Donc au total, 3 mois. Donc c'est pour ça que je dis, la prochaine fois, il faudrait que je m'y prenne un peu plus tôt quand je sais que je vais avoir une grosse facture… il faut ramener tous les papiers, l'EDF ce que je paie, ce que j'ai à payer, ce que j'ai payé, et c'est des papiers qu'on imprime, qu'on imprime, qu'on imprime, c'est de l'argent foutu en l'air…

- Et vous avez une imprimante ?

- Oui. Et c'est pareil, interrupteur. Parce que même pour avoir un relevé de situation de la CAF, on est obligés d'aller par Internet.

- Qu'est-ce que vous avez d'autre comme aides ?

- Bien c'est tout. Les transports gratuits. Quand j'étais dans la mouise l'année dernière, j'ai été demandé d'avoir une aide alimentaire, ils donnent des chèques, mais c'est là qu'ils m'ont balancé, mais monsieur, avec 250 euros vous pouvez faire le mois, là par contre j'étais choqué. Il ne faut pas abuser, j'ai des animaux. « Ah, mais c'est un choix, vous n'avez qu'à les abandonner »… C'est bon au revoir, on verra, j'en parlerai avec la Directrice. Et la Directrice, elle a dit la même chose « mais il ne fallait pas prendre d'animaux monsieur, si vous n'avez pas d'animaux, vous faites une économie de, je crois 50 ou 60 euros dans le mois, donc c'est 60 euros en plus pour vous pour la nourriture. » En même temps, c'est peut-être les animaux qui m'aident eux aussi à ne pas craquer. Et puis j'ai toujours été avec des animaux depuis ma jeunesse, j'ai toujours eu des chats et puis ils le rendent bien, ce n'est pas eux qui me ruinent, parce que, au niveau litière et nourriture, je sais ce que je prends et je sais que ça fait le mois, parce que de temps à autre je reçois des bons de réduction, bon c'est très rare, c'est une fois tous les 4 mois ou tous les 6 mois, mais ça m'aide vachement quoi, ça aussi. Internet, quand je regarde, et boum et hop, je reçois des bons de réduction avec des échantillons, la nourriture j'achète c'est à Leclerc et je récupère 5%, c'est des trucs qui coûtent quoi, on va dire… un paquet ça coûte 2 euros, je récupère 10 centimes, mais 10 centimes par ci, 10 centimes par là… à la fin de l'année, ça en fait de l'argent.

- L'aide alimentaire, vous avez demandé, vous n'avez pas pu…

- Non, parce que pour eux avec 250 euros, je m'en sors.

- Des Restos du cœur ?

- Je n'ai jamais osé. J'ai dit, le jour où je le ferai, c'est vraiment que je retouche le fonds, pour l'instant ce n'est pas le cas. Le jour, oui, où j'aurai vraiment touché encore le fond, où je n'aurai rien à manger, oui peut-être, mais pour l'instant, il y en

a qui sont plus graves que moi, ils ont des enfants, et moi je vis seul… Il y a des moments quand ils font des collectes, la Croix Rouge et tout ça, je participe. Il y en a qui ont des enfants, qui sont encore plus dans la merde que moi, le jour que j'en aurai besoin, je serai bien content de les trouver, pour l'instant ce n'est pas le cas, je m'en sors, il y a ce qu'il faut dans mon congel, mais c'est vrai que le jour où… là peut-être je serai content de les trouver.

- Et dans le domaine de la santé, vous connaissez des dispositifs, des aides ?

- Bien j'ai la CMU, et encore la CMU, je me demande si bientôt elle ne va pas disparaître.

- Et pour les loisirs, le sport ?

- Ah non, le sport je ne peux plus, terminé, le seul truc que je peux faire c'est de la natation, le problème c'est que je ne peux pas en faire, le chlore, ça m'a tellement abimé les yeux que maintenant, je suis obligé de porter des lunettes de lecture…

- Pour les loisirs, vous m'avez dit que vous avez les musées et tout ça gratuits…

- Ah oui, c'est ma carte d'invalidité. C'est tout ce qui est musée, les zoos, à part le zoo de Vincennes. Ben oui, même si on a la carte d'invalidité, on paie quand même.

- C'est un vrai plus pour vous d'avoir cette aide là, des accès gratuits ?

- Oui. Parce que même le musée du Louvre, je n'y allais pas avant, maintenant, j'y vais…

- Mais par rapport aux différents dispositifs, j'ai cru comprendre aussi que vous aviez eu un entretien téléphonique avec un interlocuteur d'EDF ?

- Oui, j'ai dû demander, ils m'ont posé des questions, vous avez 21m², bon, ils savaient déjà que je les avais, mais qu'est-ce que vous faites pour économiser, alors, j'ai fait « on en a déjà parlé il y a 6 mois… » Ils se sont aperçu que en 3 ans, j'ai quand même baissé

- Et dans les interlocuteurs que vous avez eu, sinon, c'est essentiellement l'assistante sociale ?

- Oui, l'humain c'est avec l'assistante sociale, on se voit.

- Ça se passe bien ?

- Oui, ça se passe bien, quand ils ne disent pas de conneries.

- Et la première fois que vous êtes allé voir l'assistante sociale, c'est quelqu'un qui vous en a parlé ?

- Non, je m'étais renseigné moi-même. J'étais au courant déjà depuis un bon moment, je savais comment ça marchait.

- L'assistante sociale, c'est toujours la même qui vous reçoit ?

- Non, alors il y en a deux, pour l'aide à l'énergie c'est une dame, et mon assistante sociale qui s'occupe de moi (et encore on ne se voit jamais maintenant), pour les

aides alimentaires et tout ça, c'est une autre. Elles sont souriantes, mais il faut qu'elles arrêtent de dire des âneries…

- Et comment vous regardez l'avenir ?

- Positif. Je ne dis pas demain je vais faire ça, ça, je fais au jour le jour comme ça, je n'ai pas de surprise, je sais que tel jour il va y avoir la facture, tel jour, tel mois, je vais avoir la banque, parce que c'est la mensualité tous les 3 mois de cotisation de la carte bleue, tout est déjà noté sur le classeur. C'est-à-dire que la cotisation de la banque, je sais, c'est tous les trois mois, donc j'ai déjà fait les trois mois, tac, tac, tac, EDF je sais c'est tel mois, donc voilà… et j'évite de me foutre dans la mouise. Ah, oui parce que sinon, c'est un peu le bordel.

- Et en termes de logement, vous aimeriez rester dans votre logement, vous aimeriez changer ?

- Bien malheureusement, je voudrais bien changer, mais malheureusement je ne suis pas prioritaire pour les HLM.

- Vous avez fait un dossier ?

- Oui, pendant plus de 15 ans, j'ai fait un dossier, tous les ans je renouvelais, je renouvelais et, oui monsieur, vous n'êtes pas prioritaire, mais on garde votre dossier. Et même une voisine, une dame que je connais maintenant ça fait 15 ans, c'est une Algérienne ou une Marocaine, elle est mariée, deux enfants, 15 ans qu'elle fait une demande pour avoir un appartement plus grand, et ses voisins qui étaient Polonais ou Ukrainiens, ils avaient un accent russe, ça faisait 6 mois qu'ils étaient arrivés en France, ils ne parlent pas un mot de français, ils ont un F4, là, sérieux, on s'est regardé où est le problème là ? Là il y a un problème, ils arrivent, ils ne parlent pas un mot de français, vous, vous travaillez, vous avez des enfants, vous n'y avez pas le droit, là il y a un gros problème quelque part et c'est là qu'elle me fait en rigolant, mais c'est normal, nous on ne fait pas partie de l'Union Européenne, mais ce n'est pas une raison, je ne suis pas d'accord. Vous travaillez, ça fait des années que vous galérez et on vous donne pas un appartement pour vos gosses, là c'est du foutage de gueule. Oui, c'est irrégulier.

- Le logement vous aimeriez qu'il soit amélioré par les propriétaires ?

- Non, parce que s'il l'améliore, mon loyer il augmente. Même lui il me l'a dit.

- Au niveau des dispositifs d'aide pour des personnes en situation difficile, est-ce que vous avez l'impression d'être bien informé ?

- Bien, ce que je connais comme aide, l'aide à l'énergie, l'aide alimentaire par l'assistante sociale, l'aide extralégale*, puis maintenant, le chèque énergie qu'on a une fois par an par le gouvernement.

- Et si demain il y a un nouveau dispositif qui est mis en place, comment vous aimeriez en être informé ?

- Le courrier, et puis par mail et Internet. Mais bon, il faudrait que déjà la mairie ou le truc comme ça, il ait mon adresse mail, mais normalement ils l'ont mon adresse mail …

- Si c'est une fondation, ou une association, comment ils font pour se faire connaître ?

- Déjà qu'ils se renseignent auprès du gouvernement, les personnes qui sont dans ces situations, et puis qu'ils puissent avoir des adresses, qu'ils puissent envoyer par courrier, c'est vrai que là vous me collez une tuile, parce que ce n'est pas évident.

- Le courrier c'est ce qui vous paraît le plus judicieux ?

- Ben, s'ils n'ont pas les adresses mail, ce serait bien oui, parce que pour l'énergie, j'avais reçu un courrier. Un courrier comme quoi que à partir de telle date… il fallait prendre contact et donc, c'est ce que j'ai fait, la dame a dit « donnez-moi votre nom, votre prénom, et si vous y avez droit et que vous êtes non-imposable, vous recevrez le chèque », donc c'est ce que j'ai fait, et c'est comme ça que j'en ai entendu parler, parce qu'ils avaient envoyé un courrier.

- Et vous avez été bien informé sur ce dispositif ?

- Moi, oui. Quoiqu'au début, j'ai commencé à paniqué un peu parce que j'ai cru que les assistantes sociales allaient plus nous aider…

- Est-ce que s'il y avait des dépliants à la mairie… ?

- Alors, à la mairie déjà, il faudrait qu'ils mettent dans les boîtes aux lettres un courrier comme quoi un nouveau dispositif a été mis en place, veuillez joindre ce numéro pour avoir plus d'informations, mais, ils ne le feront pas, parce que déjà pour imprimer les papiers, ça coûte de l'argent.

- Vous l'avez compris la fondation pour laquelle on travaille, ils vont essayer de voir ce qu'ils peuvent faire, dans le domaine de l'énergie… mais comment ils doivent se positionner, quelle est la posture qu'ils doivent adopter vis-à-vis de vous ?

- Se renseigner par rapport au budget, ce qu'il a, qu'il dépense, ce qu'il paie en facture d'EDF et tout ça… au moins qu'ils ne fassent pas n'importe quoi et puis qu'ils se renseignent auprès d'EDF. Monsieur untel… Il dépense combien par an, il paie combien par an, et combien il a d'aide. Voir aussi par exemple, si l'association peut aider et puis au fur et à mesure des trucs ça monte, l'aide peut augmenter.

- Est-ce que vous, vous, dans le dispositif idéal vous aimeriez une aide financière directement ou vous imaginez d'autres situations?

- Non, pas une aide financière, si j'ai une aide pour l'énergie je préfère que ça comme l'aide énergie-là, le chèque, qu'il soit à mon nom, mais que je ne puisse pas l'encaisser, que je l'envoie directement à EDF.

- D'accord, donc le dispositif qui a été mis en place par le gouvernement…

- Il est très bien parce qu'il y en a beaucoup qui ont cru qu'ils allaient se mettre 300 euros dans la poche et que même s'ils étaient dans la merde ce n'est pas grave.

- Et si c'est des aides pour vous aider à moins dépenser, venir vous conseiller pour vous proposer un autre chauffage, et vous aider à le financer, pour vous permettre de faire des économies d'énergie…

- Oui par exemple, par rapport au radiateur, là on a un radiateur qui chauffe très bien, qui consomme au lieu de 1000 Watts, qui consomme 500 Watts. Ça, ça serait génial aussi. Il nous faut des propositions par rapport au radiateur mais bon, il ne faut pas que ça soit des radiateurs qui coûtent la peau des fesses… Parce que, si je peux avoir un radiateur… c'est vrai que ça ferait une économie de 500 Watts quand même, et ce n'est pas négligeable. Tout ce qui peut être économique, au niveau de l'énergie et puis c'est bon pour la planète aussi.

- Ça serait quoi pour vous le dispositif d'aide idéal si vous aviez une baguette magique pour l'inventer…

- Bien déjà, un financement, et nous tenir informés par rapport à tout ce qu'on pourrait faire en économie, et nous aider à acheter ce matériel. Mais qui ne coûte pas non plus la bagatelle.

- Si on conclut, si vous avez un message à faire passer à cet organisme, qu'est-ce que vous leur diriez ?

- Dépêchez-vous. Non, qu'ils fassent de leur mieux surtout. Qu'ils nous donnent des informations pour aider à faire des économies, tel produit par exemple, même s'il consomme 300 Watts de moins, mais que le produit coûte tant, on va vous aider de tant, oui ça serait génial.

- Ok. Bien merci Manuel.

- Il n'y a pas de quoi.

* https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/beneficier-daides/les-aides-domicile/les-aides-extralegales-des-mairies-ou-des-conseils-departementaux

Paul, Ile-de-France, 22 mai 2018

- Pour commencer, je vais vous demander de bien vouloir vous présenter. Me dire qui vous êtes...

- Je suis Paul. J'habite à Cergy. J'ai 63 ans bientôt, le 1er août. Et je suis au chômage. Bientôt, je serai à la retraite. Dans deux ans. À 65 ans. Je suis célibataire parce que j'ai été pacsé. Donc, mon compagnon est décédé. Je vis seul. Ça fait 5 ans. Mon compagnon est décédé en 2013. Donc, 5 ans et quelques mois.

- Qu'est-ce que vous faisiez avant d'être au chômage ?

- Je travaillais chez des particuliers. J'étais cuisinier. Les personnes chez qui je travaillais ont dû partir. Donc, ce qui fait que je me suis trouvé au chômage. Ça fait un an et demi. Ils étaient deux. C'était un couple de médecins ;

- Et à Cergy, vous habitez une maison, un appartement ?

- Une maison. Je suis propriétaire. Avec mon ami, on avait acheté ça. Donc, en 2009. On a été habiter à Cergy parce qu'avant, on avait été à Paris. Mon ami voulait un peu d'espace, parce qu'à Paris, ce n'était pas grand.

- On va y revenir à cette maison on va en parler en détail. Mais, avant, ce que je vais vous demander, si vous le voulez bien, c'est de me raconter un petit peu votre parcours de vie. Vous m'avez dit que vous étiez Mauricien.

- Oui... Bon, disons que... bon, j'avais des parents qui n'étaient pas très... je ne dirai pas pauvres, mais disons modestes. J'avais trois sœurs et deux frères. Donc, on était six enfants. Donc, mon papa seulement travaillait. Ma maman était femme au foyer. Après, je suis arrivé en France en 82. J'avais 28 ans. Mes parents étaient restés à Maurice. Donc, je suis venu en France en 82. Donc, c'était très délicat parce que j'ai été clandestin. Un bon bout de temps. Ce qui fait que je travaillais un peu au noir, pour me débrouiller. Après, ça s'est arrangé pour moi dans les années 90.

- Est-ce que je peux vous demander pourquoi vous aviez souhaité venir en France ?

- Je suis homosexuel. Donc, ma vie à Maurice n'était pas évidente à vivre. Donc, j'ai rencontré mon copain à Maurice. Et il était coopérant, c'était un Français qui était coopérant à l'île Maurice. Donc, après, son contrat étant terminé, il a dû rentrer en France. Donc, je l'ai suivi. Et depuis 82, j'ai vécu à Paris jusqu'à 2008. Après on est allés à Cergy. Donc, je bricolais un petit peu dans les restaurants. J'ai fait plein de trucs, des petits boulots. Après, j'ai trouvé du travail. J'ai eu mes papiers, dans les années 90. Mais après, là, j'ai été déclaré. Donc, j'ai pu avoir un contrat de travail. Et depuis, je travaillais officiellement... Ce qui était bien, j'étais logé chez mon ami. Parce qu'il avait acheté un appartement à Paris. Après, il était reparti à Tahiti pour travailler pour 5 ans encore. Donc, j'ai vécu à Paris, je me suis débrouillé. Je suis resté à Paris. Parce que j'étais clandestin. Je ne pouvais pas partir et quitter la France. Donc, il revenait une fois par an en congé pour voir sa belle-maman. Donc, à 55 ans, il a pris sa retraite... ce n'était plus pareil. On était toujours ensemble.

- Alors, ce que je j'aimerais connaître, comprendre maintenant, c'est votre vie aujourd'hui. Et peut-être, ce qui pourrait être une bonne manière, c'est de me raconter un peu une journée type de semaine. Comment ça se passe ? Qu'est-ce que vous faites ?

- Bon, j'ai un jardin. Je m'occupe beaucoup de mon jardin, et la maison, il faut l'entretenir. Comme je suis bricoleur, je bricole pas mal. Et puis en même temps, je suis à la recherche de travail. Bon, ce n'est pas facile à mon âge. À 63 ans, le Pôle Emploi, il est au courant pour ça. Je lis beaucoup. Je fais plein de jeux, des mots fléchés, des mots croisés. Enfin, j'ai des amis, j'ai une sœur à Paris que je vais voir de temps en temps, ils viennent aussi à Cergy. Ce qui fait que ça me fait de la compagnie. Ma sœur, elle a des enfants...Béatrice et Anaïs elles sont grandes. Béatrice a 40 ans, Anaïs a 27 ans. C'est des adultes. Donc, ils habitent dans le 18e. Ils sont propriétaires. Et puis, on se voit souvent parce qu'on est très liés. Et j'ai une sœur qui habite dans le sud-ouest, à Moissannes... je ne vais pas la voir souvent parce qu'elle est un peu loin. Et on s'entend très bien, entre sœurs et frère. Mais de temps en temps je me sens seul. C'est vrai que ce n'est pas évident surtout l'hiver, en banlieue. Et puis, ce n'est pas facile, et la maison, c'est vrai qu'elle est grande. Bon, j'ai plein de souvenirs là-dedans... il faut pourtant un jour que je puisse la vendre quand même.

- Et est-ce que vous avez des amis que vous voyez régulièrement, qui viennent vous voir ?

- Oui, bien sûr. J'ai des amis à Paris. Mais je vois plus ma sœur, avec mes nièces qui viennent me voir, et puis que je vais voir. J'ai de bons voisins. Puisque c'est un lotissement. Donc, on est 25 propriétaires. Enfin, copropriété. Donc, ce qui fait qu'on s'entend. Enfin, on n'est pas tout le temps l'un sur l'autre. Disons qu'on se rend service quand on peut. Et puis, on s'entend bien. C'est très mélangé. Il y a de toutes les cultures. C'est pas mal de retraités quand même. Et il y a pas mal de familles. Quelques familles avec des enfants qui habitent le lotissement. C'est très calme.

- Du coup, ce que vous faites de vos journées, ça va être différent la semaine et le week-end ?

- Enfin, les jours de semaine, je m'occupe de mon jardin. Et puis, je vais faire mes courses. Enfin, il y a toujours des choses à faire. J'entretiens la maison. Et puis, le week-end, j'ai souvent ma sœur qui vient passer le week-end à la maison. Donc, on se fait à manger, on sort. Comme ils habitent à Paris, de temps en temps, ils viennent s'aérer à Cergy. Mais Paris me manque, parce que j'ai vécu quand même de 82 à 2008 à Paris. Bon, après, j'ai pris l'habitude d'habiter à Cergy.

- Mais vous y allez souvent à Paris ?

- Oui. Au début, je venais souvent. Comme je travaillais à Paris... Mais là, disons que je viens moins. Quand même, j'étais à Paris le week-end de la Pentecôte. Donc, je viens quand même.

- Qu'est-ce qui vous manque à Paris ?

- La vie, le bruit. L'agitation parisienne. En banlieue, c'est plutôt mort. Mais à Paris, il y a plein de monde, toujours partout. Et puis, c'est amusant.

- Mais vous, vous sortez quelquefois type cinéma, resto ?

- Bien sûr, oui. Avant, quand j'étais à Paris, on sortait plus souvent, avec mon ami. Mais en banlieue, ce n'est pas facile. Donc, quand je viens à Paris, je sors, oui. Je vais au cinéma, on va au restaurant avec ma sœur des fois.

- Et quand vous venez à Paris, vous avez une voiture ?

- Non. Je vais en transport en commun. En fait, je ne conduis pas. Parce qu'à Paris, mon ami avait une voiture, mais après, on ne s'en servait presque pas de la voiture parce qu'on avait les transports en commun. C'est plus facile le métro. Mais après, en banlieue, il avait toujours la voiture, mais comme je ne conduisais pas, c'était un handicap pour moi.

- Vous n'avez jamais passé votre permis de conduire ?

- Je ne l'ai jamais passé, non. Je n'y ai jamais pensé parce que j'étais toujours à Paris. C'est vrai qu'en banlieue, maintenant, je vois que ça manque. Mais bon, je ne vais pas à 63 ans... c'est ce qu'on m'a dit. On m'a dit il n'est jamais trop tard. Mais ça coûte cher aussi. Mais je me débrouille. Je me débrouille, et puis je fais un peu de sport aussi. Bon, je cours. Avant, je faisais un peu de muscu. Mais j'ai eu un problème de santé. En décembre, j'ai eu un malaise cardiaque. Donc, ce qui fait qu'on m'a posé un stent. Donc, mon médecin m'a dit d'éviter de faire de la muscu. Courir, il n'y a pas de problème. Il ne faut pas faire des kilomètres non plus. Il faut marcher surtout. Bon, de chez moi pour aller à la gare, je mets 10 minutes. Donc, ça me fait de la marche. Et puis il y a plein de parcs à Cergy. Ce qui fait que je marche aussi. Je sors et je marche. En fait, je vis facilement sans voiture. Mes voisins me disent « Comment tu fais pour..., ». Je dis il y a le bus. En plus, c'est écolo.

- Mais par exemple, pour faire vos courses, vous pouvez tout faire à pied, autour de chez vous ?

- Non. Pour faire mes courses, je fais moi-même les courses. Mais par contre, si j'ai des gros trucs, disons du lait, des bouteilles d'eau, quand ma sœur vient, on va faire les courses ensemble. On va au supermarché. À Auchan, j'achète mes bouteilles d'eau. Donc, j'achète deux packs, comme ça je n'ai pas à les embêter tout le temps. Je ne peux pas trop me fier à des gens aussi. Je n'aime pas trop demander. J'aime bien me débrouiller moi-même. Bon, si j'ai vraiment un grand besoin, je le fais. Par exemple, si je suis malade, j'irai voir mon voisin qui est à côté. Il n'y a pas de problème pour ça. Mais sinon, c'est une petite vie calme. Mais des fois tristes, parce que bon... Seul, ce n'est pas facile. Mais quand j'ai du monde, ça va. Mais surtout l'hiver parce que l'été, je suis dehors... mais l'hiver, on va rester enfermé. Ce n'est pas facile. On s'y fait.

- Donc, vous m'avez dit que vous êtes au chômage. Ça fait combien de temps ?

- Ça fait bientôt 2 ans. J'ai été au chômage en août 2016.

- Vous touchez le chômage ?

- Oui, des indemnités

- Et du coup, ça vous fait un budget de combien à peu près par mois ?

- Justement, je ne gagnais pas assez. Donc, j'ai été voir une assistante sociale qui m'a fait avoir le RSA. Donc, avec le RSA et mon chômage, disons que je m'en sors avec 500... presque 600 euros. Ce n'est pas gros, mais... Je me débrouille.

- Et vous avez quoi comme frais, comme dépenses ?

- Bon, j'ai mon électricité, l'eau. J'ai l'assurance maison. J'ai internet à payer. Le téléphone. Et puis comme je suis propriétaire, je dois payer la taxe foncière.

- Et puis l'alimentation.

- Voilà. J'en ai pour 100, 150 euros par mois pour mes courses.

- Mais du coup, les fins de mois, ça peut être un peu difficile ?

- Difficile, oui. Mais comme je vous dis, je n'aime pas me plaindre. Et ma sœur m'a dit si tu as besoin d'aide, on est là. Bon, je n'ai jamais demandé de l'aide. Je me débrouille. Et puis... mon ami, comme il voyageait beaucoup, il y a plein de souvenirs. C'est-à-dire que si un jour, vraiment, je suis dans la dette, je peux vendre. Mais pour l'instant je garde.

- J'imagine que vous n'avez pas très envie de vendre ?

- Non, non. Parce qu'on a beaucoup de trucs qu'on a achetés ensemble. Donc, c'est un peu dur. Mais si un jour je suis vraiment obligé de le faire, je pourrais le faire.

- Mais est-ce qu'il y a des choses sur lesquelles vous vous privez quand même un peu aujourd'hui ?

- Et bien oui. Parce qu'avec mon ami, on voyageait beaucoup. Maintenant, depuis 5 ans, c'est fini, je ne peux pas. Disons que ça ne me dérange pas. Parce qu'il m'a fait découvrir beaucoup de choses. Donc, tout ce que j'ai eu avant, ça me manque. Mais disons que je retourne là-dessus, je pense à mes voyages. Je me suis dit tout ce que j'ai eu avant, et bien, ça compense maintenant. Je l'ai eu. Voilà. Donc, je ne me plains pas.

- Et vous allez de temps en temps voir votre sœur dans le sud de la France ?

- Je n'ai pas encore été... parce que son mari est décédé, il n'y a pas longtemps, en décembre. Et c'est prévu qu'on aille la voir en août de cette année. Avec ma sœur et mon beau-frère. Donc, ça fait longtemps que je n'ai pas été la voir celle-là. Elle était venue parce qu'elle a des amis qui ont de la famille en proche banlieue de chez moi. Donc, quand ils viennent... Ils l'emmènent avec eux. Comme ça, ça ne lui fait pas payer le voyage. Donc, elle vient chez moi. Et c'est prévu qu'on aille la voir... parce qu'elle m'avait dit quand mon ami était décédé, « Viens, il n'y a pas de problème. Ça te changera les idées ». Mais c'est vrai que c'était cher les billets. Oh là, là. C'est vrai que ce n'est pas donné. Aller-retour.

- Là, justement, par exemple pour le train, ou quand vous prenez le RER ou pour venir à Paris, vous avez des tarifs particuliers ?

- J'ai le tarif... solidaire. J'ai la solidarité des transports. Qui me paie ma carte Navigo. Complètement. Tous les trois mois. Donc, il faut donner l'attestation du RSA. Comme ça, automatiquement, ils vous donnent le transport. Sinon, je n'aurais pas pu venir

vous voir. Parce que vous savez combien ça coûte un billet de Cergy à Paris, un aller-retour ? 17 euros. Et avant, le Navigo de Cergy à Paris, c'était 113 euros. Bon, maintenant, c'est tout pareil. 73. Donc, je m'en sors, ça me sert beaucoup.

- Mais quand vous faites vos courses, vous faites un peu attention aussi à ce que vous achetez ?

- Oui, je fais attention, parce qu'avec mon ami, ce n'était pas pareil du tout. Disons que je ne peux pas acheter trop de viande. J'achète du porc parce que le porc c'est moins cher. Parce que la viande de bœuf, c'est cher. Et puis, le poulet. Donc, ça ne m'embête pas parce que ça, j'aime bien... avec mon ami, on mangeait beaucoup de fruits de mer et tout ça. Donc, c'est cher, je ne peux pas.

- Et en-dehors de l'alimentation, les vêtements, les sorties ?

- Je n'achète plus les vêtements parce que je n'en ai pas besoin. Et comme je garde toujours la même taille, ce qui fait que j'ai toujours des vêtements... pourtant, avant, j'aimais bien les vêtements, c'est vrai. Maintenant, non, ça ne me manque pas.

- Et à l'inverse, est-ce qu'il y a des choses qui sont un peu comme vos petits plaisirs, vos petits luxes, sur lesquels vous n'avez pas envie de vous priver ?

- Les fleurs. Oui, les orchidées, je ne peux pas, j'adore. Enfin, j'ai adoré. Mais avec mon ami, on achetait toujours des trucs tout le temps. Maintenant, je ne peux plus.

- Votre jardin, il est grand ?

- 175 m², c'est juste qu'il faut l'entretenir. Et moi, comme je suis très écolo, je ne mets jamais de produit chimique dans mon jardin. J'ai plein de guêpes, des papillons qui viennent.

- Et votre amour des fleurs, vous arrivez un peu à l'entretenir avec votre jardin aussi ?

- Dans la maison... les orchidées... Et comme je m'occupe bien de mes orchidées, elles me le rendent bien. De temps en temps, je me paye une plante. Ça coûte 4,99 euros. À Auchan, on en trouve des fois pas chères. Bon elles ne sont pas extraordinaires, mais... quand on aime, et puis, il faut s'en occuper pour que ça puisse refleurir.

- Et par exemple, vous ne fumez pas... ?

- Non. Je ne bois pas, je ne fume pas. Par contre, j'aime bien cuisiner. Comme c'est mon métier, j'aime bien cuisiner pour mes amis. Donc, quand ils viennent, j'aime bien faire à manger. Ma sœur est gentille, des fois elle ramène des trucs. Comme ça, on cuisine ensemble. Bon, elle connaît ma situation. Donc, elle ne me laisse jamais tout dépenser, parce que quand il y a ma sœur et mon beau-frère, il y a ma nièce et son copain. J'ai deux nièces, donc, ça fait six. On est huit. Sept ou huit. À ce moment-là, elle participe aux courses. Je cuisine. Donc, ils sont contents.

- Mais est-ce que ça vous arrive d'être à découvert ?

- Non, jamais.

- Et vous avez un découvert autorisé ou... ?

- Bien sûr. Mais, non, je ne suis jamais à découvert. Je suis quelqu'un de très organisé et très droit. Je sais ce qu'il faut que je dépense.

- Et ça vous arrive d'emprunter de l'argent à quelqu'un ?

- Non. Non plus. J'ai ma sœur aussi qui me dit « De toute façon, tu sais qu'on est là. Si jamais tu as un problème d'argent... » Mais pour l'instant, je n'y ai pas fait appel. J'ai eu peur quand mon ami est décédé. Donc, je me dis, bon, ça va me coûter cher l'enterrement et tout ça. En fait, ce qui se passe, c'est que quand on décède, les pompes funèbres, je ne savais pas ça, prennent l'argent sur le compte du décédé. Donc, il avait un peu d'argent, ce qui fait que cet argent a payé les obsèques.

- Mais du coup, il vous a laissé la maison et il vous a laissé un peu d'argent aussi ?

- Oui. On était pacsés. Et comme il a fait un testament. Donc, ce qui fait que tous m'est revenu. Enfin, on avait acheté la maison à deux. Donc, il a fait un testament comme quoi j'ai la maison, enfin, j'ai tout.

- Et vous n'avez pas eu à payer des impôts ?

- Non. Le successeur, quand on est pacsés, on ne paye pas. Donc, j'avais peur de ça. Mais finalement, le notaire m'a expliqué, il m'a rassuré, il m'a dit « Ne vous inquiétez pas. Comme vous êtes pacsés, vous n'avez pas de frais de succession, rien à payer » En plus, tout était indivisible. Tout ce qui était à lui était à moi. Tout ce qui était à moi était à lui. Tout était fait devant le notaire. Tout était fait officiellement. Mon ami m'avait rassuré, de son vivant, « Ne t'inquiète pas. De toute façon, tu étais chez le notaire et tu n'as rien à craindre ». J'avais peur quand même quand il était décédé. J'avais un peu peur on ne sait jamais. Tout tombe sur la tête comme ça, ce n'était pas facile.

- Est-ce que vous voulez bien me parler de votre maison maintenant ? Est-ce qu'elle est grande ? Combien il y a de pièces... ?

- Oui, elle est grande. Elle est trop grande même, c'est dans un lotissement. Enfin, j'ai un grand salon, 35 m². La maison fait 116 m², avec le garage qui fait 15 m² à peu près. En plus. 130, 125. J'ai une grande chambre. Ils appellent ça une suite parentale. Salle de bain, WC tout. La cuisine. À l'étage, j'ai deux chambres et un bureau. Ça date de 87. C'est une maison de Kaufman et Broad.

- Et elle est en bon état, ou il y a des choses qui devraient être un peu refaites ?

- Ça commence à être un petit peu... quand on a emménagé en 2008 on a fait les travaux à l'étage. Ça, c'est moi qui ai tout fait. La peinture, le papier, la moquette, tout. Mais le salon en bas, on n'a pas fait. Je veux dire que mon ami était décédé, on n'a pas pu faire. Donc, c'est resté dans son jus. Mais ce n'est pas sale. J'ai du double vitrage. À l'ancienne. Vous savez, ce n'est pas des PVC. Moi, je n'aime pas ça. Ça isole bien. Mais la maison, c'est vrai qu'il faut que ce soit plus isolé pour que ce soit rentable. Parce que là, avec ma situation, j'ai eu les combles à un euro. Mais ce n'est pas très bien fait. C'est un artisan. Donc, il ne faut pas que vous payiez d'impôt bien sûr. Vous avez votre numéro d'enregistrement des impôts. Vous rentrez ça et puis vous tapez, et puis ils vous envoient un mail tout de suite pour vous dire

que vous êtes éligible. Donc, ils vous donnent un rendez-vous après pour venir combler votre comble. Donc, après, vous ne pouvez plus vous en servir.

- Et en fait, l'objectif, c'est quoi ?

- D'isoler mieux. Ils ont mis une épaisseur de 30 centimètres, ils m'ont dit. Un genre de coton, c'est très compact. Donc, avec une espèce de gros tuyau, ils envoient ça dans le comble.

- Et pourquoi vous dites que ce n'est pas très bien fait ?

- Et bien, parce que j'ai toujours froid. Non, j'ai un thermomètre dans mon bureau. Bon, en hiver, j'ai 17, 18. Et ça n'a pas changé. Et il m'a dit « ça, vous verrez la différence. Vous aurez moins 30 % sur votre facture d'électricité » Non. Ça a été fait en janvier, c'est tout récent. Je ne vois pas de différence.

- Alors, votre maison, elle est chauffée comment ?

- À l'électricité, il n'y a que ça, il n'y a pas de gaz. Donc, c'est un chauffage électrique. Et puis, j'ai une cheminée à bois, j'adore ça. Disons que je me fais un petit plaisir d'acheter du bois. Une fois tous les deux ans, parce que ça me suffit. Mais ça tient chaud. Disons que j'économise un peu le chauffage électrique, parce que si j'allume partout, vous vous ne rendez pas compte. Je n'allume que dans le salon. Et je n'allume jamais en haut parce qu'en fait, la chaleur monte. Donc, ça chauffe la chambre. Quand j'ai des invités en bas, je suis obligé de chauffer la chambre parce que quand même, je ne vais pas les laisser... Sinon, quand je suis tout seul, j'économise mon chauffage en bas. J'allume la cheminée. Donc, c'est vrai que ça tient chaud. Quand j'allume la cheminée, je peux avoir 20, 21 degrés. Donc, c'est agréable. Par contre, si je n'allumais pas la cheminée, je mets les trois chauffages en route j'ai 17, 18. Pas plus. Avec mon ami, comme il était frileux, on le mettait pas à fond... il avait les moyens, donc on ne se privait pas de se chauffer. Il faisait plus chaud parce qu'il allumait dans la chambre aussi. Mais moi, je n'allume jamais dans la chambre. Ça me suffit. J'ai une bonne couette, donc, je n'ai pas besoin de plus que ça. Mais par contre, quand il fait bien froid, comme cet hiver, il a fait moins 12, moins 10... Là, le chauffage plus la cheminée... avant, avec Claude, on payait 175 euros par mois. Là, je paie 100 euros par mois. Mais on m'a donné une adresse pour que je demande une réduction pour l'électricité. Je suis chez EDF. Qu'est-ce que j'ai reçu dernièrement là ? J'ai reçu... oui, j'ai reçu la prime pour les démunis, justement, pour l'électricité. Un chèque de 144 euros.

- Le chèque-énergie ?

- Oui.

- Et vous l'avez reçu parce que vous l'avez demandé ?

- Non. Comme ils savent que je ne paie pas d'impôt. Je suis seul, donc, forcément je ne paie pas d'impôt. Donc, le fisc sait que les gens qui ne paient pas d'impôt, ils ont des problèmes d'argent, ce qui fait que, automatiquement, ils vous envoient le chèque d'énergie. C'est l'État, il y a deux mois. Et c'était la première fois. En fait, c'était Ségolène Royal qui avait inventé ça. J'avais vu ça il y a deux ans de cela. J'ai pensé, dans deux ans, je pourrais demander... je n'ai même pas demandé. C'était

automatique. Donc, ce chèque, vous ne pouvez pas le mettre sur votre compte. Il faut que vous donniez ça à EDF ou GDF... Moi, je paierai mon bois avec ça. Je vais commander du bois, je vais payer mon bois avec ça.

- Mais est-ce que ça vous est déjà arrivé de ne pas pouvoir payer une facture d'électricité ?

- Non. Et justement, le chèque-énergie que j'ai reçu là, avec ça, ils vous envoient une attestation comme quoi vous pouvez envoyer ça à EDF. Le jour que vous ne pouvez pas payer votre électricité, vous n'aurez pas de problème. C'est une attestation.

- Et, est-ce que dans votre maison, il y a des problèmes d'humidité ou de courant d'air ou des choses comme ça ?

- Courant d'air, non. Comme c'est une maison qui date de 87, elle n'est pas assez isolée. Si c'était isolé, là, je n'aurais pas de problèmes

- Et toujours par rapport à l'énergie, est-ce que vous faites attention aussi pour l'eau chaude ?

- J'ai un chauffe-eau. Qui fait 200 litres. Un ballon d'eau chaude. Donc, ça c'est allumé en permanence. Bien, si je pars une semaine je l'éteindrai, c'est normal, mais là, comme je ne suis pas parti c'est toujours allumé.

- Mais par exemple, est-ce que vous faites attention, de ne pas prendre de bains ou de prendre des douches plus courtes…

- Je ne prends pas de bain, je prends des douches. Donc j'ai une facture d'eau de 40 euros tous les 3 mois.

- Pour la cuisson ?

- Je cuisine à l'électricité.

- Et, au niveau des lumières, des ampoules…

- J'ai des LED, et là aussi j'ai eu des trucs à 1 euro, 25 ampoules pour 1 euro.

- Il a fallu que vous le demandiez ?

- Oui toujours sur Internet, vous remplissez un formulaire… Vous mettez votre numéro d'impôt… Et j'ai eu ça par la poste.

- Mais comment vous avez su que ça existait ?

- J'ai un assistant social qui me donne ses tuyaux… Donc dès qu'il y a un petit avantage, il m'envoie ça, il m'envoie le courrier par mail… Et il me dit, tu as droit, tu peux le faire, c'est bon.

- Cet assistant social, comment vous l'avez connu ?

- Bien, j'ai été le voir, parce que j'avais des problèmes justement, au centre social, à Cergy, donc je lui ai expliqué mon cas, et c'est là qu'il a vu mes fiches de paie, il m'a dit monsieur vous avez droit au RSA, parce que mon copain venait de décéder, donc il a vu tout de suite que j'avais droit à ça, ils savent tout ça les assistants

sociales, mais il m'avait dit aussi, si vous avez un problème de facture, n'hésitez pas, vous venez nous voir.

- Et comment vous avez eu l'idée juste d'aller à ce centre social, de voir un assistant social…

- En fait, j'ai un ami qui travaille dans le 17e arrondissement à Paris… Qui n'est pas assistant social, mais il fait partie de ces gens-là, donc il connaît tout ça, et il m'a dit, mais tu as droit à ça, il faudrait que tu ailles voir à Cergy parce que à Paris, je ne peux pas.

- Vous avez eu plusieurs assistants sociaux différents ?

- Non, je ne vais pas le voir souvent, mais quand j'ai besoin de lui, j'ai son numéro, j'ai son nom, donc je demande pour le voir.

- Et vous diriez quoi de la relation que vous avez avec lui, vous l'appréciez cette personne ?

- Oui, bien sûr, elle est très humaine, bon c'est leur métier aussi, elle est très humaine et puis elle est très à l'écoute, il m'avait dit même, vous n'avez pas besoin d'autres aides ? J'ai dit non, ça me suffit,…

- Et le fait d'aller voir un assistant social c'est une démarche naturelle ou c'est quelque chose qui vous gêne un peu ?

- Ça m'a gêné au début, et puis mon copain m'avait dit non il ne faut pas te gêner, tu as le droit. Même pour le chômage, je ne savais pas, il me dit, tu vas t'inscrire, tu as droit à toucher des indemnités, ça je ne le savais pas non plus, donc je n'aurais jamais su sinon.

- Et qu'est-ce qui vous gênait au début ?

- Bien, disons que ma vie d'avant et maintenant, c'est différent, disons qu'il y a des gens qui le méritent plus que moi. Ils sont plus pauvres, ils méritent plus que moi… Ils sont plus en demande, moi j'arrive à m'en sortir… Mais il y a d'autres gens qui n'arrivent pas à s'en sortir.

- Et vous m'avez parlé aussi tout à l'heure d'un souci de santé que vous avez eu, est-ce que en dehors de ce souci-là, vous avez plutôt une bonne santé, est-ce que vous avez l'impression que ces moments difficiles que vous avez traversés, ça peut avoir aussi une répercussion sur votre santé ?

- Oui j'étais en dépression au début, j'ai dû prendre des antidépresseurs, donc après je me suis dit, il faut que j'arrête parce que c'est vraiment un piège, je me suis repris moi-même et j'ai arrêté et petit-petit, pas tout de suite, pas d'un seul coup, je me suis pris en main, parce que pour ne rien vous cacher, je comptais beaucoup sur mon ami, et c'est vrai que c'est lui qui s'occupait de tout, les courses, les papiers, tout, c'était lui, et donc j'ai dû réapprendre à refaire tout moi-même. Et comme tout était bien organisé chez nous, je n'ai pas eu de problème parce qu'on a tous les papiers dans des chemises bien rangées, donc quand je cherchais un truc, je savais où, je n'avais pas à chercher, toutes les factures, tout était bien en place donc c'était plus facile pour moi, mais il aurait fallu tout mettre à mon nom, parce que

c'était à nos deux noms, enfin il y avait plein de démarches à faire, donc c'est vrai que c'était des responsabilités incroyables… Je n'ai pas eu l'habitude de faire ça, même pour la voiture, j'ai dû vendre sa voiture, comme j'étais le seul héritier, c'était compliqué, je n'ai pas mon permis de conduire, il a fallu faire, la carte grise, j'ai dû faire une carte grise qui m'a coûté 300 et quelques et pour redonner ça tout de suite à la personne à qui j'ai vendu la voiture parce que j'étais le seul héritier, donc c'était vraiment des responsabilités, il fallait faire les démarches tout le temps, ça a duré 3 mois, 6 mois.

- Au niveau de la santé vous avez des aides ?

- Non, j'ai ma Carte Vitale, après j'ai une mutuelle, je ne paie pas beaucoup. Et là avec ma maladie de cœur, je suis à 100%. Donc c'est automatique quand vous avez une maladie grave, vous êtes à 100%, donc je n'ai rien à débourser pour ma santé, à part quand j'ai une petite grippe, si je veux voir le médecin, je paie, mais je suis remboursé. J'essaie de manger sainement, mais ça n'empêche pas que j'ai des problèmes de cœur.

- J'aimerai bien qu'on parle, maintenant des dispositifs d'accompagnement, des aides qui existent un peu dans tous les domaines, donc vous m'en avez cité quelques-unes, vous m'avez parlé du chèque énergie, des combles à 1 euro, qu'est-ce que vous connaissez encore ?

- Les ampoules, le chèque énergie, et puis le toit, les combles. Voilà, les trois c'est tout. Et puis l'assistant social. Donc, quand je suis arrivé là-bas, je ne savais pas quelles questions poser, il m'a dit « monsieur, mettez-vous à l'aise, je vais vous poser des questions, vous avez ça, ça, ça », donc, oui j'ai ça, je n'ai pas ça, j'ai ça, donc, il a vu que j'avais le droit à ce que j'ai droit… je vais vous raconter une anecdote, quand mon copain est décédé, deux semaines après, je reçois un papier comme quoi, j'ai droit à une réduction d'énergie EDF. Finalement, quand je regarde, c'était à son nom. Lui il était vivant, c'était moi qui étais décédé. J'ai été voir aux impôts, ils ne se sont même pas excusés. Et j'ai téléphoné, parce qu'il y avait un numéro de téléphone sur la facture, j'ai téléphoné à la personne pour redemander, il me dit, ben non, vous n'avez pas droit, c'est votre copain qui y avait droit, j'ai dit, mon copain est mort, c'était moi qui devais avoir le droit, ils n'ont rien voulu savoir. Et pas d'excuses, rien, vous vous rendez compte ? Sinon, j'aurais eu une réduction, depuis 2000. Donc, c'était un petit truc en plus que je vous ai raconté pour vous dire que l'administration des fois, ils font des bêtises aussi, mais bon… Quand vous, vous faites une bêtise, ils ne vous ratent pas.

- Mais, vous m'avez parlé de l'assistante sociale, est-ce que vous avez d'autres sources d'informations sur les aides qui peuvent exister ?

- Non, des fois je tombe sur Internet comme ça, je vois des trucs pour les ampoules à 1 euro… donc j'ai lu ce qu'il fallait et puis j'ai cliqué et ils vous demandent de mettre les numéros d'imposition. Tout de suite, ils voient que vous avez droit et ils vous envoient tout de suite une lettre pour vous dire que vous avez droit et qu'ils vont passer tel jour, il faut que vous soyez là, c'est vrai que c'est intéressant ces ampoules LED. Ça consomme moins, puisque j'en ai mis partout. Ça dure longtemps, mais ça n'éclaire pas très bien, mais ça ne me dérange pas.

- Et vous pensez que vous pourrez en avoir d'autres quand ces ampoules-là seront usées ?

- En principe c'est tous les ans que vous y avez droit, de toute façon, comme moi je suis déjà inscrit chez eux, ils m'envoient un mail pour me dire de remettre mon numéro d'impôt pour voir vraiment si payez ou pas les impôts comme ça vous y avez droit, c'est automatique…

- Et c'est quoi vos projets pour les années qui viennent, qu'est-ce que vous aimeriez faire ?

- Ce n'est pas un projet, mais il faut que je vende ma maison, mon jardin va me manquer, mais bon qu'est-ce que vous voulez… Pour des raisons financières et puis elle est trop grande aussi.

- Mais si vous la vendez ce serait pour faire quoi, pour acheter quelque chose de plus petit, pour louer ?

- Je ne sais pas, mon ami m'avait toujours dit, si tu vends un jour, loue, si tu prends quelque chose, tu loues comme ça tu dépenses tes sous, donc je n'aurai plus droit aux aides là, si je vends… Je prends une location, j'aurai mon loyer, et puis j'aurai de l'argent, je n'aurai pas besoin d'aide.

- Et à ce moment-là, vous iriez dans Paris ou ?

- Non. Paris c'est cher. On a ramené plein de meubles de l'île Maurice, c'est ça qui est plus dur encore, et puis on a acheté d'autres meubles ici, ce qui fait que qu'on est tout de suite attaché à ça, mais, au début, quand mon ami était décédé, ma sœur m'a dit, il faut penser à vendre, j'avais pensé à vendre sur le coup comme ça. Elle m'a dit dans une grande maison comme ça tu vas rester tout seul dedans, tu ne te rends pas compte, maintenant je suis habitué et puis, c'est vrai que ce serait dur, mais… Et puis j'ai pensé aussi faire une maison, chambre d'hôtes. Je pourrais le faire, c'est vrai. Mais il y a plein de démarches à faire. L'assistant social m'a dit vous aurez plein de démarches à faire, il faut aller à la mairie, il prendre une licence, vous ne pouvez pas faire ça au noir, parce que s'il y a un problème avec une personne qui tombe malade chez vous, je vais vous dire un truc, c'est un peu indiscret, mon voisin à côté, pourtant c'est, ils sont plusieurs, ils font des chambres d'hôtes. Il y a des Belges, il y a des Suisses… Après on m'a dit aussi, c'est un autre projet, ce n'est pas un projet vraiment fixe, que je peux la vendre en viager. J'ai regardé sur Internet, à partir de 60 ans… Bon ce n'est pas que je veux le faire, mais disons que c'est plus intéressant à 65 ans de le faire que maintenant. Je ne sais pas.

- Il y a un dernier thème que j'aimerai bien qu'on aborde, pour revenir aux aides, aux dispositifs, tout ce qui peut aider les gens à être plus à l'aise financièrement, si on essayait d'imaginer ensemble le dispositif idéal, qu'est-ce que ça pourrait être pour vous ?

- Je ne peux pas vous dire, je n'ai pas de… M'aider à refaire des travaux dans ma maison…

- Et à ce moment-là comment ils devraient s'adresser à vous, comment ils devraient vous informer qu'il y a des choses qui existent et que vous pouvez y avoir droit ?

- Peu importe que ce soit par téléphone ou par mail…

- Moi j'ai fait le tour de mon sujet, je n'ai pas d'autres questions à vous poser, mais est-ce que vous, vous avez envie de rajouter quelque chose pour conclure ?

- Non, c'était très intéressant notre entretien, moi ça m'a plu…

- Je vous en remercie beaucoup, je vais arrêter l'enregistrement là.

- Je vous en prie.

Alexandra, Ile-de-France, 18 mai 2018

- Donc pour commencer je vais vous demander de bien vouloir vous présenter, raconter un peu qui vous êtes, la composition de votre foyer, ce que vous faites dans la vie, votre âge, ce genre de chose-là.
- Et bien, je m'appelle Alexandra, j'ai une petite fille qui va avoir 10 ans bientôt. Je suis séparée. Je vis seule avec ma fille. Depuis presque 8 ans. Alors, j'ai fait des études dans la restauration. J'ai travaillé dans la restauration pendant très longtemps. J'ai arrêté pendant une période où j'ai fait une formation de styliste. C'est comme ça que j'ai ouvert ma boutique en ligne pour vendre des sacs puisque je crée des sacs, c'est sur une plateforme, donc j'ai juste une commission à payer, sur les ventes, je suis en autoentrepreneur, mais j'ai quand même un mi-temps à côté dans la restauration. Puisque ça ne me rapporte pas assez de sous, au début ça allait, comme j'étais avec quelqu'un, on s'est séparé, donc il a fallu reprendre un mi-temps. Je vais avoir 33 ans le 9 juillet

- Est-ce que vous pourriez me raconter votre parcours de vie, de manière un peu synthétique ?
- Une enfance très bien. Collège compliqué. À partir de la 4e. Je ne sais pas pourquoi… En 3e, j'ai décidé toute seule de mon orientation, je n'ai rien dit à mes parents, et j'ai décidé de faire un BEP hôtellerie, restauration, ça s'est très bien passé, j'ai eu mon bac aussi, c'est là que j'ai rencontré le papa de Léa. En fait, je le connaissais déjà depuis que j'avais 18 ans, mais j'étais déjà en couple avec quelqu'un. Ça faisait 3 ans. Et puis après je me suis séparée de mon ancien compagnon et donc, on s'est mis ensemble j'avais 21 ans. J'avais 23 ans quand ma fille est née. Forcément la naissance de Léa c'est le plus beau moment de ma vie. Pas la grossesse, la naissance. Grossesse difficile. Je me suis dit, on est enceinte, ce n'est pas très grave, je peux toujours travailler, j'étais déjà dans la restauration et j'ai trop tiré sur la corde, donc j'ai failli accoucher à 5 mois, donc après je n'avais plus le droit de bouger… On a dû me calmer, après j'ai fait du diabète. Donc je n'ai pas vraiment bien profité, mais après quand elle est née c'était super. Léa, une petite merveille. Demande en mariage, deux ans après. Et puis, 6 mois après, il y a eu la séparation. Le 1er janvier, il me demande en mariage, on part en vacances en juillet ensemble, déjà je sentais quelque chose qui n'allait pas, ça ne s'est pas très bien passé les vacances, on revient distants, je pars en week-end avec mes copines, avec ma fille, et là je reçois un message, qu'il partait, qu'il me quittait. Je pense que c'est à partir de ce moment-là, à 25 ans, se retrouver mère célibataire, moi ça allait j'avais un bon travail, je gagnais très bien ma vie, sauf que… Il y avait la séparation, un mois après j'ai eu une fracture du genou et qui a duré longtemps, 3 mois, récupération longue… C'est les parents de mon ex-compagnon qui m'ont aidé, enfin, surtout sa maman, puisque je ne pouvais pas bouger avec ma jambe pour aller chercher ma fille à la crèche, et lui il ne la voyait pas au début, lui, il est parti, il m'a envoyé un message, et je ne l'ai pas vu pendant 2 semaines à peu près.

- Et aujourd'hui, il participe à l'éducation, aux frais liés à sa fille ?
- Oui, parce que je l'ai envoyé devant le juge.

- Donc il vous verse une pension alimentaire ?
- Maintenant, oui. Je n'en ai pas eu pendant très longtemps. C'est un cercle vicieux, il m'a quitté, j'étais très malheureuse pendant 3 ans, il m'a fait croire qu'il allait

revenir, je suis retombée enceinte pendant la séparation. Je ne voulais pas avorter, j'ai quand même avorté, parce que j'ai écouté mes parents, et là je crois que ça a été un trop plein et après, j'ai découvert entre temps qu'en fait, il était parti pour une autre, avec une copine que je connaissais, qu'ils vivaient ensemble, oui là, ça a été... et j'ai tout quitté. Il m'a quitté en octobre, un mois après, je me souviens il y a eu des chutes de neige à Paris, j'emmène ma fille à la crèche, je glisse, je la rattrape et je me pète le genou et donc, ça a suivi la séparation, je restais à la maison, je faisais juste la rééducation, donc je n'ai pas travaillé pendant 3 mois. Quand j'ai repris mon travail, je n'étais vraiment pas bien, je travaillais dans un restaurant. A plein temps. Et je faisais entre 10 et 12 heures par jour toute seule avec une fille, je n'en pouvais plus, donc j'ai trouvé un autre travail, enfin on m'a débauché, je commençais un peu tôt le matin mais je finissais à 17h le soir, donc ça me laissait le temps de la récupérer, mais toujours toute seule, je n'avais pas le papa qui était présent, et puis, ça ne s'est pas très bien passé, parce que je suis tombé sur un cuisinier très méchant, et c'était la période où je suis tombée enceinte, enfin, franchement, je suis restée 3 mois, et là... j'ai tout quitté. J'ai quitté mon boulot à ce moment-là, 8 mois après la séparation, et je n'ai pas travaillé pendant 1 an.

- Et là, vous viviez de quelles ressources ?
- De mon mi-temps, j'ai une pension alimentaire et j'ai une aide à la mairie pour les femmes célibataires.

- Et donc aujourd'hui vous êtes à mi-temps en restauration et vous avez des aides aussi, vous avez toujours cette pension alimentaire ?
- Oui.

- Et vous avez d'autres aides aussi ?
- Non, juste l'aide sur le loyer. Donc l'aide sur le loyer, en fait j'avais un très gros loyer pendant très longtemps, on est passés en conventionnement, donc maintenant, ils se basent sur ce que les gens gagnent, mais ça ne s'est passé que l'année dernière, donc j'avais toujours 1100 euros de loyer, et là je suis passée à 600 euros. Sans déménager, c'est parce qu'ils se sont basés sur...effectivement si après je regagne plus, je vais repayer plus de loyer.

- Et avant que vous ne payez votre loyer, vous avez quel budget à peu près par mois ? Vous vivez avec quel budget par mois ?
- Je vais dire à peu près 1000 euros, j'ai une aide sur le loyer, donc je suis à 300 euros de loyer, maintenant.

- Est-ce que je pourrais vous demander de me raconter une journée type de semaine, comment ça se déroule pour vous et votre fille…
- On se réveille à 7 h et demie, j'habite juste à côté de l'école, à deux minutes à pied.
- Vous l'accompagnez ?
- Oui. On est très fusionnelles Léa et moi, alors elle aime son père, enfin j'ai tout fait en tout cas pour qu'il soit présent dans sa vie, mais, on est tout le temps toutes les deux, donc l'emmener à l'école c'est moi, j'ai fait en sorte aussi d'avoir un travail où je peux l'emmener à l'école et aller la récupérer à l'école, et être présente pour les devoirs, donc on se lève à 7 heures et demie, on prend le petit-déjeuner toutes les deux, je l'emmène à l'école à 8 heures et demie, je vais au marché, je reviens, je regarde mes mails, je fais mes sacs, parce que parfois il faut que j'aille à Sentier pour

les oeillets, au marché pour acheter mon tissu, après je vais travailler le midi… Donc je fais 11 heures, 15 heures, ou de midi à 15 heures ça dépend. C'est à Levallois. J'ai 20 minutes à pied de marche. Après quand je rentre, il est déjà 15 heures 30, on fait vite fait le ménage, on prépare le goûter et on va chercher la petite. Oui, je vais la chercher tous les jours à 4 heures et demie, parce qu'il y a des activités et je préfère qu'elle prenne le goûter avec moi pour faire ses devoirs ensemble et après je l'emmène à ses activités.

- Qu'est-ce qu'elle fait ?
- Elle fait judo le mardi. Et le vendredi elle fait multisports. Et les soirées, qu'est ce qu'on fait… On fait les devoirs, on l'accompagne ou pas aux activités… On rentre faire à manger, on donne la douche, on mange, on regarde France 2 puisqu'on aime bien chanter, parfois elle joue aussi de son côté. Pendant que je prépare à manger. Son père, c'est un week-end sur deux, la moitié des vacances, c'est ce qui a écrit sur le jugement, en réalité, ce n'est pas comme ça que ça se passe. Non, c'est un week-end par mois parce que monsieur travaille beaucoup, beaucoup de travail, il a de la chance, et la moitié des vacances c'est une semaine dans l'année. Voilà, donc après je me débrouille. Donc je dois m'occuper du restaurant dans lequel je suis tout l'été, pour l'instant je suis dans le caca.

- Et le week-end, vous avez des rituels ou des habitudes ou des choses que vous aimez bien faire ?
- Aller au cinéma. On adore le cinéma, mais c'est un peu cher donc j'essaie d'y aller une fois par mois, Léa elle aime beaucoup lire donc on va souvent acheter des bouquins, ça me coûte, oui, souvent. Parfois j'emprunte, parfois on va dans une bibliothèque, on reste sur place et elle lit, on peut aller au théâtre aussi sur Internet il y a de super pièces, ou à la piscine pour lui faire plaisir, moi je n'aime pas la piscine, mais elle, elle adore nager, les copines, je pense que ça fait un mois que j'ai une copine qui vient à la maison tous les samedis soirs, et puis le dimanche ça dépend, parce que parfois, elle va chez son père, je ne sais jamais si elle mange avec moi, avec lui, je ne sais jamais à quelle heure il vient la chercher, donc parfois le dimanche c'est très compliqué de faire un emploi du temps.

- Mais vous arrivez à avoir un peu une vie sociale pour vous en dehors de votre fille ?
- Non, ma vie sociale, c'est mes copines mamans, je ne sors pas ou quand je sors c'est pour aller chez mes amies, leurs filles sont aussi amies avec Léa, donc on a créé des liens, on va se faire un apéro le vendredi soir et c'est chez la personne, rarement chez moi pour être honnête. Je n'aime pas trop… Moi je suis toute seule avec ma fille donc, amener une bouteille de vin, ça reste raisonnable, mais accueillir les amies à la maison ça reste très compliqué, j'ai un trois-pièces, mais je n'ai pratiquement pas d'ustensiles, j'ai quelques assiettes, des couverts et puis après il faut acheter et tout ça, j'essaie déjà de faire plus plaisir à ma fille plutôt que d'inviter des amies à la maison.

- Et éventuellement, des voisins, des collègues que vous verriez de temps en temps ?
- Mes voisins non, mes soeurs, parce que j'ai trois soeurs, mes parents, et voilà.

- Vous pourriez me décrire un peu votre appartement ?
- Oui, j'ai un trois-pièces, je suis au premier étage, j'ai ma chambre, Léa a sa chambre, la plus grande chambre, un petit salon, l'appartement il est bien après, il y a tout à refaire dedans. C'est Paris Habitat. En fait, c'est le papa de Léa qui était

chez Paris Habitat, ses parents ont toujours été chez Paris Habitat… Donc ce qui fait qu'il avait demandé un logement, quand il était jeune et il l'a eu… Après il a demandé un deux-pièces, il l'a eu, c'est là qu'on a vécu ensemble. Donc après on a eu un trois pièces quand Léa est née, un an après sa naissance. C'est bien, on est deux, ça ne me dérange pas. Il y a eu plusieurs moments où j'ai voulu quand même lâcher l'appartement, mais… les gens m'ont dit, tu as un trois-pièces et même Paris Habitat, ils m'ont dit, même si vous avez du mal à payer, jamais je ne retrouverai un trois-pièces… Oui, mais il y a eu une période c'était très dur, je n'arrivais plus à payer le loyer.

- Et comment vous faisiez à ce moment-là ?
- J'ai ma soeur qui m'a versé une pension alimentaire pendant un an, parce que son papa ne la versait pas… Enfin, j'appelle ça comme ça, parce qu'en fait, elle me versait 200 euros par mois, donc ça m'aidait un peu, parce que le papa de Léa c'est aléatoire les pensions, c'était quand il voulait, quand il pouvait, après c'est mes parents qui m'ont un peu aidé. Donc, je suis arrivée à un stade où je n'arrivais plus, j'ai vu une assistante sociale chez Paris Habitat, j'avais déjà deux mois de loyer de retard, mais je ne l'ai pas trouvé très sympathique, elle me parlait de la Banque de France, moi j'étais très fermée là-dessus, pour moi Banque de France, c'est quand on est une ratée quand même. J'avais des dettes chez Paris Habitat, j'avais un crédit parce que quand le papa de Léa il est parti, il y a des trucs qu'il a fallu racheter que je n'avais pas, rien ne m'appartenait, moi j'ai tout quitté pour vivre avec lui, donc moi je n'avais rien, donc il a fallu racheter des trucs, et donc ce crédit ça faisait 350 euros plus 1100 euros de loyer, plus les courses, j'avais plus de dépenses que de rentrée d'argent, et ça s'est accumulé, accumulé. Pour elle je rentrais dans les critères pour que mon dossier à la Banque de France soit accepté. Et donc, ça voulait dire que la Banque de France allait pouvoir m'aider. Oui, en fait, on prépare tout un dossier. Combien on gagne, si on a une pension alimentaire, qu'est-ce qu'on prévoit de faire pour améliorer la situation… Il y a plein de choses comme ça, il faut donner les loyers, ils demandent beaucoup de papiers, la CAF aussi, tout. Ils fouillent dans tout, après on envoie le dossier, il est accepté ou il n'est pas accepté. Moi, le mien, il a été accepté, parce que j'étais à 70% endettée. Ça a gelé ma banque personnelle qui est Crédit Lyonnais, j'avais 350 euros de prêt tous les mois, ça ne passait plus, à partir du moment où j'ai envoyé mon dossier à la Banque de France, ça s'est arrêté. Paris Habitat, par contre il faut demander l'accord à la banque, ils ont demandé l'accord à ma banque, ils ont demandé l'accord à la CAF, parce qu'eux je leur devais 400 euros, et l'accord à Paris Habitat. Ils ont tous donné leur accord pour que mon dossier soit accepté. Ça a gelé mes dettes en deux ans, j'avais 15 000 euros de dettes. Ça n'a fait que reculer. Moi je ne voulais pas supprimer. Je pense qu'il n'y aurait pas eu de soucis, le problème c'est que si on supprime une dette, si un jour, plus tard, j'aimerais bien que ma situation s'arrange en tout cas j'espère, si je veux acheter, je ne sais quoi, un restaurant ou une boutique ou même, quelque chose pour ma fille ou pour moi, jamais je ne pourrais, parce que tout le monde saura que on… Donc je ne voulais pas qu'on me supprime ma dette.

- Et vous avez réussi finalement à résorber cette dette ?
- J'en suis à la moitié, à l'heure actuelle… j'étais en couple pendant 3 ans, et j'ai travaillé dans un restaurant où je gagnais bien ma vie et quand on est à deux, quand on paie un loyer à deux, j'ai mis beaucoup d'argent de côté, je pense que j'ai mis à peu près 7000 euros de côté. Donc il y a une partie qui a déjà été payée, là il reste encore 5000 euros à payer.

- Et que vous payez petit à petit, mensuellement ?
- Oui, petit à petit. Alors vous allez peut-être trouver ça bizarre, mais la personne avec qui j'étais, c'est lui qui va payer ma dette, enfin c'était un accord comme ça qu'on avait convenu, mais je devais continuer à faire mes créations après il a décidé de partir, mais il a décidé quand même de payer ce qui reste à payer…

- Alors aujourd'hui, vos priorités de consommation, c'est quoi ?
- Bien la nourriture. Alors, je vais à Leclerc, je ne vais pas à Monoprix ni à Franprix, qui coûtent le plus cher, je n'achète pas de cochonneries, tablettes de chocolat pour se faire plaisir, mais j'achète le strict minimum, ce qu'il faut en tout cas pour ma fille déjà.

- Ça veut dire que par exemple, vous ne vous privez pas, sur la viande ou les choses qui coûtent un peu plus cher ?
- Bien, si quand même.
- De la viande, je pense que je n'en ai pas encore mangé cette semaine *(nous sommes vendredi)*, je n'achète pas de surgelé par contre, et si j'achète de la viande, je préfère acheter chez le boucher, moi je n'ai pas envie d'acheter de la viande de mauvaise qualité, donc forcément c'est cher, si je n'ai pas d'argent je n'en achèterai pas ou je vais aller acheter de la viande blanche qui est quand même moins cher. Donc je préfère acheter moins souvent, mais de bonne qualité, et frais. A côté, il n'y a rien, il n'y a pas de loisirs, il n'y a pas de plaisirs, pour moi.

- Votre fille donc vous m'avez dit qu'elle a des activités…
- Oui, mais au mois d'août, on reçoit une aide, je ne sais pas comment on l'appelle, tous les parents, enfin qui sont dans mon cas, je crois que l'aide c'est de 300 euros, mais c'est pour la rentrée scolaire. Donc avec cet argent-là, parce que c'est moitié-moitié avec le papa, je paie la moitié des activités scolaires pour Léa… Et périscolaires, parce que le reste c'est pour acheter des affaires, des baskets, ce qu'il faut. Des vêtements.

- Et par exemple, les vêtements, pour Léa, pour vous, vous faites un peu attention ?
- Léa elle grandit vite, elle tient de son papa, donc je pense que tous les 2, 3 mois, je suis obligée d'acheter des affaires, mais ce n'est pas lui qui me donne l'argent.

- Et vous allez plutôt dans certains types de magasins ?
- Je vais chez H&M, ça reste pas cher… Mais bon la dernière fois, son père a été lui acheter des affaires, il lui a acheté des jeans troués, elle est encore petite, elle n'a que 10 ans, elle aura le temps de mettre des jeans troués, il les a gardés avec lui. Je lui demande parce que j'ai besoin d'affaires, il va en acheter avec elle, je lui dis super, et bien non, il les garde pour lui et il la voit une fois par mois… Moi je me suis acheté ça il n'y a pas longtemps et mes baskets en novembre. Mais il y avait une promo, une basket achetée, la deuxième était offerte donc j'ai pris celles pour ma fille.

- Dans cette promo, vous pouviez en prendre une paire pour vous et une paire pour elle ?
- Oui, c'est ce que j'ai fait.

- Et vous avez dit que vous aimiez beaucoup le cinéma ?

- J'y vais quand même, une fois par mois.

- Des vacances aussi de temps en temps ?
- Oui, je pars une semaine cette année, j'ai réussi à… Non, je pars très peu en vacances, pratiquement pas, la plupart du temps, je travaille, l'année dernière je suis partie, mais chez ma sœur, donc je n'avais rien à payer. J'ai une de mes sœurs qui habite à la limite de la Suisse, à Thonon-les-Bains, donc il y a le lac Léman, donc on est parties là-bas et je n'avais rien à payer, pas de logement, pas tout ça. Juste le trajet, mais quand on prend les billets 3 mois à l'avance, les tarifs sont forcément moins chers. Donc c'est toujours ce que je fais quand je sais que je vais aller chez ma sœur, 3 mois à l'avance, et c'est moins cher.

- Mais pendant les vacances scolaires, si vous travaillez, qu'est-ce que vous faites avec Léa ?
- Bien, là, j'ai travaillé toutes les vacances, donc la première semaine, j'essaie toujours de la garder un peu avec moi, elle va chez les copines de maman, donc merci les copines, la seconde semaine, cette année, j'ai beaucoup demandé à mes parents et donc la semaine, elle est chez mes parents.

- Et eux ils sont en région parisienne ?
- En fait, ils ne sont pas très loin de Château-Thierry. Ils sont à une heure et demie de chez moi. Donc du coup, ça lui permet aussi de sortir un peu de Paris, de ne pas être au centre, de toute façon, je ne peux pas payer, et puis surtout comme ça, je n'ai pas de courses à faire aussi. C'est un budget en moins. Moi je ne mange pas beaucoup, je fais un repas par jour à peu près, sauf le week-end.

- Et les petits plaisirs, les petits luxes ?
- Ah, j'en ai un. C'est prendre le café au Starbucks, c'est tout et je fume. J'ai diminué forcément, je ne fume pas un paquet par jour, mais j'ai du mal à arrêter, je suis quelqu'un de stressé et j'ai vraiment du mal à arrêter de fumer. Le matin, je peux m'en passer, l'après-midi, je peux m'en passer, mais surtout le soir c'est super difficile et là ils sont passés à 8 euros maintenant les paquets, je me dis, 8 euros, je pourrais me payer une semaine de plus de vacances, mais c'est difficile, je ne peux pas tout faire en même temps

- Et vous avez une voiture ?
- Je n'ai pas le permis. Donc pas de voiture, comme ça au moins…

- Et vous vous déplacez donc à pied ou en transport en commun.
- Oui, à pied, transport, train.

- Vous avez un Smartphone ?
- Oui. Pour être honnête avec vous, mon iPhone, j'ai dû en avoir 2, 3 à chaque fois, c'est mon père qui me les donne, donc je n'ai jamais payé mon téléphone.

- D'accord, mais il y a l'abonnement téléphonique ?
- L'abonnement téléphonique oui, chez Bouygues, avec la télé, Internet et mon téléphone.

- Et ça vous revient à combien par mois à peu près ?

- Je crois que ça me revient à 75 euros à peu près par mois. C'est cher, mais parce que j'avais beIN Sport, parce que je n'arrive pas à l'enlever, il faut attendre un an, c'est toujours compliqué ce genre de chose, on leur explique qu'on ne peut plus payer, mais que si on le résilie maintenant, il faut attendre 3 mois, ça m'agace, moi j'explique que je n'y peux rien si la personne est partie, moi je ne regarde pas le foot, donc ça ne m'intéresse pas trop, mais je continue à payer, je crois que c'est 10 euros beIN.

- Et Léa, elle a un téléphone aussi ?
- Non, pas avant la 6e, mais elle a une tablette qu'elle a eu à Noël par mes parents.

- Donc la télé, Internet, j'imagine que c'est vraiment important… ?
- Oui, c'est vrai, je regarde beaucoup de séries, mais Léa, non, j'essaie de restreindre quand même, quand il fait beau on sort, j'aime bien bouger, je n'aime pas trop rester enfermée.

- Et vous faites quoi alors comme type de sorties ?
- Bien, on aime bien se promener, aller à la Fnac pour trouver des petits bouquins, s'acheter une petite pâtisserie, enfin, nos petits pains au chocolat, j'adore les pâtisseries.

- Donc vous arrivez quand même à vous faire des petits plaisirs pour vous, avec Léa ?
- Bien, toutes les deux, parce que si on se restreint tout le temps, il n'y a déjà pas de vacances dans l'année, si en plus je n'arrive même pas à lui acheter un pain au chocolat ou un éclair, et puis même pour moi, je préfère ne pas lui dire, sauf quand franchement, elle me demande quelque chose que je ne peux pas, là je lui dis que je n'ai pas d'argent.

- Mais vous diriez que vous gérez votre budget ?
- Je suis obligée maintenant, parce que le fait d'être à la banque de France, je suis interdit d'être à découvert. J'étais à découvert effectivement avant, donc la Banque de France a repris mon découvert, voilà, j'étais tout le temps à découvert.

- Mais du coup, les fins de mois, c'est un peu difficile ?
- Très difficile. Je ne dis rien, je serre les dents, et on essaie de trouver une solution, parfois, s'il y a quelqu'un qui invite Léa, sans que je demande, si elle va dormir chez une copine, je suis contente, pour être honnête, c'est un repas de moins à faire, donc, oui, c'est compliqué les fins de mois.

- Il y a un poste de dépense qu'on n'a pas évoqué, c'est tout ce qui touche l'énergie… Vous êtes chauffées comment dans votre appartement ?
- C'est collectif.

- Et c'est quoi, du gaz, de l'électricité ?
- Bien, je ne sais pas, non. Je sais que moi je suis au gaz pour me faire à manger… Ça c'est sûr, à mon avis c'est l'électricité pour le chauffage parce que je n'ai que le gaz, je paie 7 euros, je ne paie pas cher. Et il n'y a que pour le chauffage que c'est collectif… Par contre quand on dépasse pour l'eau chaude, on a un petit rappel chaque année, en fait, l'OPAC, ils se basent sur ce que j'ai consommé l'année d'avant, donc ils disent que cette année-là, je vais consommer la même chose.

Alors si je dépasse ma consommation, ils vont me dire que je leur dois tant. Il y a des compteurs individuels. C'est dans les charges locatives.

- Et par rapport au chauffage, à l'eau chaude, au gaz pour la cuisson, à l'électricité aussi, vous faites un peu attention ?
- Alors, les lumières oui, après moi j'aime bien vivre dans le noir, je n'aime pas trop allumer les lumières. Oui, ça ne me dérange pas mais j'ai Léa donc je suis obligée quand même, mais par contre elle a tendance parfois à ne pas éteindre les lumières, moi je lui dis, pour l'eau, pour être honnête quand elle était petite je lui donnais beaucoup de bains et j'ai eu un petit rappel sympathique de 1000 euros de Paris Habitat… Et à partir de ce moment-là, j'ai décidé que les bains, c'est une fois par semaine pour se faire plaisir. Oui, un bain une fois par semaine, même pour moi parfois j'en ai besoin, et les douches tous les jours quand même, mais il y a une aide à la mairie sur l'électricité. C'est une aide pour les femmes qui sont monoparentales, donc célibataires. Et j'ai une aide de 10 euros par mois sur ma facture. Parce que moi, c'est 20 euros, et je ne paie que 10 euros par mois, par contre, il faut leur donner ma facture.

- Et vous avez une aide de la mairie pour l'électricité, pour le gaz aussi ?
- Non, le gaz, moi je ne demande pas, je n'aime pas trop demander des aides, j'ai du mal avec ça, j'ai dit oui pour EDF parce que j'avais vu l'assistante sociale de la mairie, c'est avec elle que j'ai fait un dossier pour la Banque de France, elle a été super avec moi, c'est elle qui m'a dit qu'il existait une aide pour les mères monoparentales et donc c'est là que j'ai demandé mon aide et c'est là qu'on m'a parlé aussi d'EDF, mais après il ne faut pas dépasser 1200 euros je crois… De revenu.

- Et cette assistante sociale, comment ça s'est passé, comment vous avez pris contact avec elle ?
- Parce que je sentais que si je ne faisais rien, je n'arrivais plus à payer mon loyer, j'étais à deux mois de loyer de retard, je n'arrivais plus à faire les courses, mon prêt, je l'ai toujours payé parce que la banque c'est important, si la banque on se la met à dos, je ne voulais pas donc ça je payais, je n'y arrivais plus, donc j'ai pris sur moi, et j'ai été rencontrer une assistante sociale à la mairie. De moi-même. Oui pour trouver une solution et ils m'ont parlé de la Banque de France. Je l'ai vue 2, 3 fois. Mais, si je ne vais pas voir l'assistante sociale, je ne suis pas suivie. Celle de la mairie est très gentille, elle a compris tout de suite.

- Alors, juste pour que les choses soient claires, on va parler deux minutes de l'assistante sociale de l'OPAC, pourquoi vous ne l'avez pas appréciée ?
- Je pense que j'étais très malheureuse, j'étais en dépression, donc je n'étais pas apte à m'entendre dire que je n'arrivais pas à payer mon loyer, et qu'il fallait aller à la Banque, faire un dossier, enfin pour moi c'était, j'avais tout raté, donc peut-être que finalement, elle était sympathique, mais pour moi, je l'ai vu en tant que méchante. Parce qu'elle m'a dit 2 mois de loyer de retard ce n'est rien, il y en a c'est pire, c'est 1 an, 2 ans… Vraiment elle insistait pour que je fasse le dossier, que je fasse quelque chose et moi je n'y arrivais pas. L'assistante sociale de la mairie, j'ai dû la voir peut-être un mois ou un mois et demi après, donc j'ai dû prendre conscience que si je ne me bougeais pas les fesses…

- Et donc l'assistante sociale de la mairie, vous avez eu un meilleur contact avec elle ? Une meilleure relation ?

-Oui.

- **En même temps, vous dites, vous ne vous sentez pas très bien suivie ?**
- Mais c'est moi qui ne veux pas trop... j'ai envie aussi de me débrouiller toute seule, et par moi-même. Elle m'a aidé. J'avais besoin qu'on m'aide pour faire le dossier à la Banque de France, et ils demandent pas mal de choses que je ne comprenais pas très bien. Je veux dire que c'est quand même un peu la honte de faire ça. Même si elle, elle m'a toujours dit qu'il y avait des situations pires que moi. J'avais 15.000 euros de dettes et elle me dit, ce n'est rien. Mes 15.000 euros, après, il faut quand même trouver l'argent. Donc, après, j'ai trouvé un travail, j'étais mieux payé. Je n'aime pas trop demander. Quand je demandais des sous à mes parents, j'ai mis longtemps avant de leur demander. Mes parents, pff... J'avais l'impression **d**'avoir vraiment complètement raté. De m'être trompée, qu'on m'ait trompée... Mes parents n'ont pas arrêté de me dire qu'il se moquait de moi. Et moi, j'ai continué à le croire qu'il allait se remettre avec moi. Quand on est amoureuse, franchement, ce qu'on est con. Et bien, j'étais con pendant trois ans. Mais trois ans, c'est long. Et on a le temps de bien chuter. Quand j'ai trouvé un autre travail, j'étais mieux payée et ça allait, jusqu'à ce que le père de Léa décide de ne plus vouloir du tout me donner de pension alimentaire. Et donc, là, je l'ai mis devant le juge. Il a reçu une petite surprise sympathique.

- Mais là, pour vous, ce n'était pas demander, c'est réclamer vos droits ?
- Oui. En fait, je ne voulais pas passer devant le juge parce qu'on n'était pas mariés même si on allait se marier. Parce que ce n'est pas possible, on a fait un enfant ensemble, et il y a eu de l'amour. On peut arriver à s'entendre. Or, on n'arrivait pas à s'entendre. Et il me pourrissait le cerveau. Et je n'arrivais pas à le défier. Mais je pense que le fait que je sois avec une autre personne, ça m'a aidé à faire le dossier et à l'emmener devant le juge. Mais même à ce moment-là, j'ai été encore trop gentille, parce que j'ai accepté 200 euros de pension alimentaire, mais la juge voulait qu'on donne plus.

- Vous aviez eu des difficultés à payer le loyer. Est-ce que ça a occasionné des difficultés avec Paris Habitat, avec le bailleur ?
- J'ai toujours prévenu que ça va être compliqué, que je ne vais pas pouvoir payer. Quand je dis, je n'ai pas payé deux mois de loyer, c'est qu'en fait, je n'ai pas payé, je crois que c'était le janvier, le février, je l'ai payé. Et mars, je ne l'ai pas payé. Mais après, je me suis dit que ça pouvait continuer. Donc, là, il fallait faire quelque chose. Ils ont accepté, pour la Banque de France, que ce soit gelé, qu'ils ne me réclament pas les deux mois de loyer. En tout cas, pendant deux ans. Et il y a la petite facture d'eau que j'ai reçue, de 1000 euros. Ils me l'ont envoyée. Je m'en souviens. Une semaine après que mon dossier à la Banque de France soit accepté. Je n'ai pas apprécié. Parce que ces 1000 euros, j'aurais pu les faire rentrer dans... Pour les geler. Là, c'est mes parents qui ont payé pour moi. Ma sœur me donnait un peu d'argent, ce qui me permettait de faire les courses ou d'acheter des choses pour Léa, parce qu'elle avait deux ans et demi. Et à deux ans et demi, ça met encore des couches la nuit. Enfin, c'est un petit bébé, ça grandit vite. Je ne pouvais pas lui demander encore plus, franchement. Donc, je ne disais rien.

- Et comment vous avez fait alors ?
- Découvert, découvert, découvert, découvert, découvert. J'ai une autorisation de 1000 euros. Je pense que je l'ai utilisé pendant très longtemps, jusqu'à ce que mon

dossier à la Banque de France soit accepté. Parce que je travaillais dans une boutique de vêtements, mais je ne gagnais pas beaucoup. Donc, là, j'ai tout quitté, et je suis repartie dans la restauration où je gagnais plus. Donc, ça m'a permis de... oui, pendant deux, trois ans, ça allait. Là, je sens... non, ça ne fera pas comme avant, parce que mon loyer est maintenant beaucoup plus bas mais c'est compliqué. C'est compliqué quand même. C'est toujours de se dire « non », de se restreindre, de... devoir faire attention. Tout le temps, tout le temps, tout le temps. Si j'achète ci, ça veut dire que ça, je ne pourrais pas l'acheter. Donc, il faut faire attention à ne pas aller chez le coiffeur. Je ne vais jamais chez le coiffeur. Enfin, c'est des petites choses comme ça. Je porte des lunettes de vue, j'aurais dû les refaire depuis quatre ans, je ne l'ai pas fait. Mes dents... je ne fais pas.

- Et justement, puisqu'on parle de santé, est-ce que vous avez l'impression que tous ces soucis, ça a des conséquences en terme de santé aussi pour vous ?
- J'ai fait deux, trois petits séjours à l'hôpital, mais à cause de la fatigue... enfin, baisse de tension, oui, beaucoup. Et je me souviens j'avais une carie, que j'ai soignée, mais apparemment qui a été mal soignée. Et après, ça s'est propagé. Là, après il fallait tout enlever faire des plombages.

- Mais au niveau de la santé, par exemple, le dentaire, vous n'êtes pas couverte à 100 %?
- Si, mais, les dents, c'est super mal remboursées.

- Par la Sécu. Mais vous n'avez pas de mutuelle... ?
- Si, j'ai une mutuelle aussi. Mais pareil. Moi, je ne m'attendais pas à ce que les dents, juste une carie, ça se propage partout. Ça a eu des conséquences. J'ai laissé ça traîner jusqu'au jour où, et bien, on va chez le dentiste et là, il me dit il y en a pour 2000 euros. Et sur les 2000 euros, il y a peut-être 700 ou 800 euros qui sont pris en charge. Mais il faut quand même les sortir les... J'ai fait la moitié.

- Et là-dessus, il n'y a pas d'aides qui peuvent jouer ?
- Peut-être la CMU. Ça sert à rien de demander toutes les aides, je pourrais peut-être, mais il y en a que je ne connais pas non plus. Je me dis un jour ça va s'arrêter. Donc quand je gagnerai mieux, mes aides, je ne les aurai plus, et tant mieux. Donc, j'ai juste l'aide sur le loyer et l'aide pour les femmes seules. Les autres, je ne les connais pas trop.

- Votre assistante sociale ne vous en a pas parlé ?
- Après, j'ai arrêté de la voir. Elle ne m'a pas du tout relancé. Je pense qu'il y a tellement de gens qui ont des problèmes que pour elle, j'étais juste un petit grain... j'étais un petit grain de café noyé dans tout ça. Vraiment, parce que c'est vrai que quand j'ai été là-bas, il y a des gens autour de moi, et j'avais l'impression qu'ils étaient plus en détresse que moi. Peut-être que je l'ai été, ou peut-être que je préférais me dire dans ma tête que je ne l'étais pas. Elle voulait faire passer quelqu'un d'autre avant moi sauf que vraiment il fallait que je la voie. Je lui dis « Je suis désolée Madame, je ne peux pas. Il faut que je vous voie. Après, il faut que j'aille chercher ma fille. Moi, c'est le seul moment où je peux... » Donc, c'est comme ça que ça a commencé notre approche. Elle voulait déjà faire passer une autre dame qui avait sûrement aussi des problèmes, mais moi aussi j'en avais. Il y en a tellement qui ont des problèmes. Entre ceux qui abusent et ceux qui... Mais en tout cas, je préférerais m'en sortir, toute seule. Déjà que c'est mon ex-compagnon, qui paye la moitié de

mes dettes... donc, il paye quelque chose qui n'est même pas... son histoire. C'est mon histoire à moi.

- Et comment vous voyez la suite de la scolarité de Léa ?
- Et bien, j'ai rencontré son maître mardi. Et ça se passe très bien. Super élève. Apparemment, elle est dans les têtes de classe. J'ai appelé ma mère. Je lui ai dit « Je ne crois pas avoir déjà entendu ça sur moi», elle me dit « Si, tu étais une bonne élève chérie. Mais je ne crois pas qu'on t'ait déjà dit que... » Non, c'est une très bonne élève. Elle est dynamique, elle est vivante. Elle aime ça. Parfois, elle n'a pas envie d'aller à l'école, mais... comme tout le monde. Non, elle participe bien, elle aide les autres...

- Elle a des amis ?
- Ils sont une petite bande. Oui, elle n'a pas mal d'amis. Le collège, ça va être compliqué. Parce que là, elle sera lâchée. Je peux la suivre le matin. Le collège, c'est différent. Et c'est là que ça peut commencer à... il faut être là en tout cas. Oui, ça m'inquiète. En tout cas, son maître, il ne s'inquiète pas pour elle.

- J'aimerais bien qu'on revienne un peu à votre cadre de vie, votre logement vous m'avez un peu décrit. Mais si je ne me trompe pas, au début de notre entretien, vous avez dit qu'il n'était pas en très bon état, me semble-t-il. Donc, vous pourriez m'en parler un peu ?
- On a tout à refaire, en fait. Toutes les peintures. La peinture qui s'en va dans les toilettes, c'est une catastrophe. Et là, j'ai refait la salle de bain.

- Vous l'avez refait vous-même ?
- Oui. Avec l'argent que j'ai mis de côté pour les vacances. Mais je l'ai refait parce qu'il y avait des cafards. Je n'en avais jamais eu des cafards.

- Le bâtiment, il date de combien de temps à peu près maintenant ?
- Il est classé, c'est un haussmannien. Ce n'est pas du moderne. C'est du vieux, c'est de l'ancien. Après, maintenant ils ont enlevé toutes les colonnes de vide-ordure. Comme m'expliquait le plombier, peut-être qu'ils n'ont pas bien désinfecté, sauf que moi, j'en ai vu. J'ai prévenu. Au début, ils n'ont rien fait pendant deux mois. Donc, j'étais avec mes pschitt pschitt... Rien que pour se laver, c'était sale. Donc, j'ai donc tout lavé, tout sorti de ma salle de bain. Mais la salle de bain était dans un très mauvais état. Et donc là, j'ai fait intervenir un plombier qui a tout décapé, qui m'a tout nettoyé, qui a repeint. La salle de bain est donc plus propre. Ils ont quand même fait intervenir quelqu'un pour mes cafards, et maintenant il n'y en a pas plus. Mais deux mois et des poussières après que j'ai fait la demande. Parce que pour eux, il y a trop de demandes. J'ai l'impression que c'est toujours ça le problème. On est toujours dans « Il y a trop de demandes... », j'ai l'impression qu'il faut toujours crier plus fort que les autres, c'est fatigant.

- Et vous ne vous mettez pas à plusieurs voisins, pour agir ensemble ?
- On ne s'entend pas très bien entre voisins. Sauf peut-être celui d'à côté. Ceux de dessus, ils font tellement de bruit que je ne supporte... enfin, c'est affreux. La dame d'à côté, elle ne 13

supporte pas ses voisines de dessus. La voisine du troisième, c'est la catastrophe. Son compagnon, il vient, il tape. Enfin...

- Vous êtes à quel étage ?
- Moi, je suis au premier. Donc, je leur ai déjà parlé du problème de cafards. Oui, non, mais il faut déjà qu'on règle cette histoire de voisins, de bruits. Enfin, les cafards... Et je me souviens que la gardienne m'avait dit qu'elle ne ferait pas intervenir quelqu'un... que dans mon logement. Mais je lui dis que ce n'est pas que dans mon logement, mais dans tous les logements qu'il fallait intervenir, sinon, ça ne sert à rien. Mais elle dit, non, je n'ai pas eu de plaintes. Sauf que deux mois et demi après quand ils sont venus, ils sont passés dans tous les logements. Je n'étais pas la seule à avoir des cafards. Sauf que j'étais la seule à le dire.

- Il y a une gardienne dans votre immeuble ?
- Oui. Qui ne fait pas grand-chose.

- Et en dehors de la salle de bain et des problèmes de cafards...
- La chaudière. Il y a une fuite dans l'appartement voisin. Et maintenant, la peinture s'en va. Mais c'est sec. Pareil. Ça fait deux mois que je les ai prévenus. Personne n'intervient. Et là, pour le coup, c'est quelque chose que je peux me faire rembourser par mon assurance. Donc, je ne vais pas avancer les frais, que de toute façon je n'ai pas. Donc, je suis obligée d'attendre. Et voilà, on attend, on attend tout le temps. Réclamer...

- Si je comprends bien, c'est un assez bel immeuble, mais mal entretenu ?
- Oui. Et en fait, c'est Paris Habitat qui n'entretient pas comme il devrait. Alors, pas du tout. Moi, j'ai eu des souris aussi. Mais je n'étais pas la seule. C'est juste que c'est mal entretenu, c'est des vieux immeubles. Et on est en travaux sur travaux constamment, ravalement de façade avant, arrière. Ils sont en train de faire un complexe. J'ai oublié comment ça s'appelle... c'est une sorte de musée. Enfin c'est en travaux depuis 5 ans. Donc, on est entourés de travaux, il y a des rats. J'ai l'impression que c'est devenu de plus en plus sale... et puis, les gens s'en foutent. Mon quartier, ça s'est dégradé d'année en année. Parce que derrière, il y a quand même de la drogue.

- Et par rapport à votre fille, c'est des choses qui vous inquiètent ?
- Alors, au début, ça m'inquiétait parce qu'elle devait aller dans un collège très pourri. Maintenant, elle va dans un très bon collège. C'est deux stations en métro. Il faut qu'on fasse le trajet ensemble à pied. C'est dans un an et demi. On a le temps.

- Je reviens au chauffage. La température l'hiver, c'est combien à peu près dans votre appartement ?
- Moi, je suis frileuse, et j'ai toujours froid. Donc, je pense que ça va tourner, entre 19 et 20 degrés. Mais, le fait que je suis au premier étage, dès qu'une porte s'ouvre, et puis quand on descend les escaliers, il y a la porte pour le vide-ordure. Donc, peut-être que c'est vrai que dans le mien, il fait un peu plus froid que dans ceux des autres.

- Et vous avez un radiateur d'appoint en plus ? 14

- Non. Avant, j'en avais un, ou j'ai mon sèche-cheveux. Avant, je chauffais mon lit au sèche-cheveux pour que j'endorme et que j'ai bien chaud, je ne le fais plus. Maintenant, je mets des pulls et des grosses chaussettes.

- Finalement, pour résumer sur votre appartement, les points forts de votre appartement, ce seraient quoi ?
- Le quartier quand même. Le fait que Léa puisse avoir sa chambre. Qu'il y ait trois pièces. Et puis c'est tout.

- Et les points faibles ?
- Alors, en fait, je ne supporte pas mon appartement parce que c'est un appartement où j'ai vécu avec le papa de Léa, et rien ne m'appartenait dans cet appart. D'ailleurs, rien ne m'appartient toujours, en fait. Donc, c'est difficile dans un appartement où il y a eu beaucoup de choses qui se sont passées. Ça se dégrade. J'essaye de, enfin... après, je ne peux pas non plus tout refaire, ça se dégrade. Moi, parfois, quand je rentre dedans, je n'ai même pas envie d'y être.

- Mais on vous a conseillé d'y rester parce que vous n'aurez pas aussi grand, aussi bien ailleurs ?
- C'est ça. C'est exactement ça. Je n'ai aucun affect avec l'appartement. J'ai plus l'affect avec le quartier. Si un jour j'ai un problème pour aller chercher ma fille, j'ai toutes mes copines.

- Vos copines, vous disiez, c'est beaucoup les mamans ?
- Qui sont devenues de réelles amies en tout cas. J'avais des amies, qui sont dans la restauration. Certains, ça sort beaucoup, ça boit beaucoup, ça fait beaucoup la fête. Moi, j'avais déjà ma fille à 23 ans. J'étais déjà dans un autre état d'esprit comparé à eux. Donc, forcément, à un moment donné, nos chemins se sont séparés. Je préférais passer mes soirées avec ma fille que d'aller faire la fête. Et du coup, mes copines mamans, la plupart ont la quarantaine. On s'entend bien. Mais comme moi aussi, si elles ont le moindre souci, je suis là. C'est important. Donc, ça, c'est plus ça qui me... et là, il y a vraiment de l'affection, sur l'appartement, non. Je ne supporte pas mon appartement. Ce n'est pas un endroit où je me sens bien. Sécurité peut-être, mais pas bien en tout cas. En plus déjà qu'on n'est pas bien dans la tête, si on n'est pas bien là où on vit chez soi, c'est compliqué. Mais bon, il y a pire. J'ai déjà un toit sur ma tête. J'ai un trois-pièces. Je sais qu'il y a des familles qui vivent dans la même pièce.

- On va revenir aux dispositifs d'accompagnement, aux aides, vous touchez le chèque-énergie ?
- Oui. Mais je n'en étais pas du tout informée. Moi, j'ai reçu un courrier. Et j'ai vu un chèque. Je dis « Bon. Non, mais c'est une arnaque ? » En plus il y a tellement d'arnaques avec la CAF, la sécurité sociale. Donc, je dis « Je ne vois pas pourquoi je reçois ça. » Je n'ai pas lu et j'ai laissé. Je me suis dit « je laisse ça là et je le lirai plus tard » C'est après quand je discutais avec une amie qui m'a dit « Si, si... » Après, pour être honnête, moi, je ne paye pas beaucoup pour EDF. Et je crois que le chèque, c'était de 50 et quelques euros, il me semble. Avant, je ne sais pas si ça existait. Moi, je ne l'ai reçu que là, il n'y a pas très longtemps. Mais je ne suis même pas sûre de me le faire encaisser.

- Pourquoi ?

- Je ne sais pas. Après, je pense qu'il y a des gens qui en ont plus besoin que moi. Et c'est vrai que moi, je ne payais vraiment pas cher. Donc...

- Mais est-ce que vous savez comment l'utiliser ?
- Non... pour être honnête, je n'ai vraiment pas bien lu. Il y a la somme. Je crois qu'il faut envoyer un papier à une adresse avec le papier que j'ai reçu. Et à partir de ce moment-là, je crois que c'est eux qui me renvoient un chèque ou un virement sur mon compte. Ce qu'ils nous ont envoyé, on ne doit pas encaisser, en tout cas, sur notre compte. D'abord on doit renvoyer un courrier... sûrement avec un accord. Et après, c'est eux qui font... il me semble que c'est ça. Mais j'ai déjà une aide sur EDF. J'étais étonnée de recevoir encore ça.

- Et l'aide que vous avez sur l'EDF, vous en avez entendu parler comment ?
- C'est quand j'étais voir mon assistante sociale qui me dit qu'il y avait des aides pour les mamans seules. Et je ne l'ai pas eue tout de suite. Parce que si j'ai eu autant de problèmes financiers, c'est parce que ma fille était sur la feuille d'impôt de son père. Et forcément, ça, ça crée beaucoup, beaucoup de problèmes pendant très longtemps. Le temps que je la récupère sur ma feuille d'impôts. Moi, j'ai payé des impôts alors que je n'avais pas de travail. Je payais des impôts sur ce que je gagnais avant. Mais à ce moment-là, j'étais en période de chômage. Après, le temps qu'on récupère ma fille sur ma feuille d'impôt, il faut encore attendre un an. Parce que c'est toujours comme ça avec la CAF. Et donc, au début, je n'ai pas obtenu l'aide parce que sur ma feuille d'impôt, je n'avais pas ma fille. Et j'avais mes revenus. Donc, au début, je ne les ai pas eues pendant deux, trois ans. Ça a mis très longtemps avant que j'obtienne des aides, en fait. C'était très difficile.

- Les aides que vous avez obtenues, c'est votre assistante sociale qui vous en avait parlé ou il y en a que vous connaissiez ?
- C'est peut-être quand j'ai dû appeler la CAF pour leur dire que j'étais mère célibataire maintenant. C'est peut-être eux qui m'ont dit qu'il y avait une aide sur le loyer, de toute façon, on revient toujours au même problème, tant que ma fille n'est pas passée sur ma feuille d'impôt à moi, et que le papa de Léa ne dit pas aussi qu'il est parti de la maison, parce qu'il n'a pas voulu me le faire au début. Ça a créé beaucoup de problèmes. On essaye de se battre, franchement, je pense que j'ai réussi, mais... Beaucoup d'énergie de dépensée.

- Après, certaines questions que je vous pose, c'est aussi, justement dans l'idée de construire éventuellement une nouvelle chose, c'est d'essayer de comprendre quelle est la meilleure manière, le meilleur type d'aide et la meilleure manière d'informer les gens.
- Mais je pense aussi que je ne m'y intéresse pas beaucoup. Mais c'est vrai que moi, je n'y connaissais absolument rien. Et je trouve qu'on n'est pas beaucoup informés là-dessus. Par exemple, j'ai travaillé dans une boutique de vêtements. Donc, pendant un an, je touchais 800 euros par mois. Et j'étais au Pôle Emploi avant. Donc, j'ai retravaillé. Il y avait le RSA et le fait que je ne gagnais que 800 euros, apparemment, ils pouvaient combler la différence. Mais, moi, je ne le savais pas. Et je crois que c'est une dame que j'ai dû avoir au téléphone à la CAF, qui m'a prévenue. Mais trop tard. Je n'avais plus d'argent, j'étais au bord du gouffre et je ne le savais même pas. Mais je n'ai pas envie de leur mentir. Je dis quand je change de travail. Je dis quand mon salaire est plus haut, mon salaire est plus bas ou je suis en CDI, ou machin. Pour être honnête avec vous, pour l'instant, je ne suis pas en CDI. Je ne veux pas être en CDI.

Parce que si je le suis, la CAF va m'enlever mes aides. C'est ce qui s'est passé quand j'ai travaillé à la boutique de vêtements. Je ne faisais que 25 heures. J'étais en CDI. Et je les appelle, je leur dis « Je suis en CDI » et puis je reçois un petit document sympathique pour me dire que je n'ai plus le droit. Donc, je les appelle, je leur demande pourquoi. « Parce que vous êtes en CDI » Je lui dis que j'étais à temps partiel. Elle me dit que ça ne change pas, temps partiel, pas temps partiel, vous êtes en CDI. Ce jour-là moi, j'ai pleuré.

- Et donc, là, vous êtes en CDD ?
- Non. Je suis payée en tant qu'extra. Pour l'instant, je préfère. Pour l'instant, pas de CDI, sauf si je gagne bien ma vie, et là, il n'y a pas de souci. Je ne gagne pas beaucoup. Je gagne 600 euros. Si en plus parce que je suis en CDI, on me retire... non, mais alors, là ça ne vaut plus le coup de travailler... c'est exactement ce que je lui ai dit au téléphone. Parfois, certaines personnes n'ont pas envie de travailler. Ce n'est pas mon cas. Moi, il faut que j'aille travailler, même si c'est à mi-temps. En tout cas, il faut sortir pour quand même rencontrer des personnes...

- Est-ce que dans ces aides, ces dispositifs, il y a beaucoup de choses que vous avez dû faire via internet ?
- Il faut que je remonte loin. Parce qu'il y a 8 ans, on faisait encore quand même papier un peu. Mais maintenant, je vais souvent sur mon compte. Si la CAF m'envoie quelque chose, je reçois un mail.

- Et ça, le mail, internet, tout ça, ce n'est pas un souci pour vous ? Vous êtes à l'aise ?
- Ça reste basique. Il ne faut me demander de faire des trucs avec Excel... Ça va.

- Si on essaye de se projeter un peu vers l'avenir, ça pourrait être quoi vos projets de vie, vos envies, pour l'avenir ?
- Je me pose plein de questions en ce moment. Parce que je n'arrive pas à me décider. Je suis séparée de mon chéri avec qui j'étais avant... Il y a aussi cette relation qui est là. Je ne sais pas quoi faire. Au niveau travail, je ne sais pas quoi faire. Léa grandit. Il va falloir que je lâche un peu la bride. J'aurais aimé que mes sacs, ça marche. Ça aurait pu marcher, mais il a fallu retrouver un mi-temps. On ne peut pas être partout. Je pense que quand on devient un autoentrepreneur ou qu'on lance une entreprise, il faut être dedans à 1000 %. Ce n'est pas le cas parce qu'il faut que je gagne des sous. Ou alors, être gérante d'un restaurant. Ce qui est aussi mon métier. Ça me plaît parce que je pense que je suis douée. Par contre, moi, j'ai du mal avec les hommes en général. Et puis, avoir des ordres aussi, j'ai un peu de mal.

- Mais là, en restauration, vous êtes cuisine ou service ?
- Non. Service. Je suis une très mauvaise cuisinière. J'essaye de faire des repas équilibrés, c'est très important. Mais je suis une très mauvaise cuisinière. Non, mais là, je m'occupe du restaurant de mon patron quand il n'est pas là. Mais j'ai une collègue qui est en train d'acheter un restaurant. Elle aimerait bien que je vienne avec elle, que je m'en occupe. Il y a des projets, mais c'est quand même à voir. Il n'y a rien de concret encore pour l'instant. Et j'aimerais bien que ça bouge un peu.

- On va revenir aux dispositifs d'aides, ce serait d'essayer d'imaginer ce qui pourrait être un dispositif idéal pour vous. C'est-à-dire acceptable, avec lequel vous vous sentiez à l'aise. Quel type d'information autour de ça ?

- Le souci c'est que je pense qu'il y a des gens comme moi, il y en a beaucoup. Moi, je ne me vois pas aller au Resto du Coeur. Je pense qu'il y a eu une période où j'aurais pu y aller. Je ne l'ai pas fait. Là, c'est vraiment une grosse part de honte. Et c'est difficile de faire admettre aux gens que... Le fait que j'ai un enfant, je pense que ça pose problème pour que j'aie des responsabilités. Donc, je ne peux pas obtenir un poste à responsabilité parce que de toute façon, quoi qu'il en soit, si ma fille a un problème, je partirai. Et pourtant, ça ne veut pas dire que je n'en suis pas capable… Que je fasse un prêt, que je puisse ouvrir une boutique de vêtements. Je ne pourrais pas. Moi, je suis interdit Banque de France. C'est compliqué. Enfin, ça ce serait un beau projet, mais il faudrait des investisseurs...

- Alors, une idée, par rapport à ce que vous avez dit sur le fait que vous partiez très peu en vacances. Est-ce que, par exemple, des chèques-vacances ou ce type de chose-là, ça a un intérêt ou pas ?
- Je ne sais pas. Parce qu'il faut quand même acheter le billet de train. Il faut aussi se nourrir là-bas. Dans les deux cas, il y a quand même un budget à sortir. Moi, ça fait plus d'un an que j'économise pour partir une semaine avec ma fille. Et entre-temps, il y a eu Noël, parce que mes parents me donnent encore de l'argent. Donc, il y a bientôt mon anniversaire et celui de ma fille, c'est comme ça que je peux partir en vacances. Mais sinon, il y a la CAF qui nous envoie ça s'appelle VACAF. Pour les gens comme moi, pour partir en vacances dans des campings et qu'on paye un peu moins cher. Mais même payer moins cher, moi, je ne peux pas. Parce qu'il faut acheter de la nourriture et les billets de train, je ne peux pas. Même ça... ça me paraît difficile. Moi, je suis seule...

- Et qu'est-ce que vous auriez envie de leur dire ou de leur donner comme conseil du type « Vous, fondation Rexel, vous voulez m'aider ? Et bien, faites ceci. » Ce serait quoi ?
- Bon, d'investir dans des projets professionnels sur les autoentrepreneurs. Parce qu'il y en a beaucoup. Alors, je suis sur un site de Facebook, des autoentrepreneurs. Il y en a beaucoup qui ferment. C'est si difficile. Après, dans l'aide plus personnelle, le principal budget, quand même, c'est soit le loyer, soit la nourriture. La nourriture est quand même importante. Sur la nourriture, je ne vois pas vraiment comme ils pourraient aider. Parce que si c'est pour donner des petits chèques pour ceux qui sont pauvres... Je ne vois pas trop... si, il y a un truc. Il y a des fermes en dehors de Paris. On peut aller y acheter... mais je n'ai pas le permis. On peut acheter des fruits et légumes, aller les cueillir. Ça, c'est bien. Bon, des fermiers qui viendraient directement nous les vendre. Ça, ce ne serait pas mal. Parce que là, on sait directement la personne qui a cultivé ces légumes. En plus, on mangerait de bonne qualité. Et ce serait aussi investir sur ces agriculteurs. Et pour nous, ce serait forcément moins cher. Des paniers qu'on pourrait recevoir.

- Moi, je n'ai pas d'autres questions à vous poser. Est-ce que vous, vous avez envie d'ajouter quelque chose ?
- Moi, c'est bon.

Marc, Ile-de-France, 17 mai 2018

- **Dans un premier temps, dites-moi un petit peu qui vous êtes.**
- Alors, Marc. Né en 1953, à Paris 15e. J'ai vécu toute mon enfance, jusqu'à 20 ans, en banlieue sud, Cachan, Bourg-la-Reine. Et je me suis retrouvé par hasard dans le 93, depuis 1992. Ce qui est une horreur. Bagnolet. Trop de mosquées. Trop de graffitis sur les murs. Trop de bagnoles brûlées. Trop de dealers. Trop de bobos du spectacle qui vous font la morale tout en foutant leurs enfants dans des écoles privées ou dans les écoles à Paris avec des fausses adresses. C'est-à-dire des universalistes non pratiquants qui restent entre eux. Quand vous n'êtes pas du clan… voilà. Les banlieues rouges ouvrières, ça a disparu. C'est devenu des banlieues beurres, des banlieues bobos qui ont des grandes maisons avec des portails fermés… avec des digicodes, etc. Donc, c'est infernal. Quand on a un loft à 600 000 euros à Montreuil ou à Bagnolet, il est évident qu'on choisit ses voisins… C'est-à-dire qu'on n'a Rachida voilée jusqu'aux oreilles, avec des gants, qui sort une fois par mois. Oui, c'est du communautarisme et c'est terrible. Les enfants ne sont pas dans les écoles. Et ils se reçoivent entre eux, ne vivent qu'entre eux… ces blancs franchouillards du spectacle. Tout le reste, c'est du blabla. Sans parler que… ce que j'ai découvert… Pourtant, j'ai voyagé et vécu dans 29 pays. Dans les années 70, je partais en Afrique. Je travaillais pour des boîtes locales. Après, l'Asie, l'Amérique du Sud, etc. Ce qui fait que je n'ai jamais cotisé. Je me retrouve avec 106 euros de retraite pendant que mes copains trotskistes, maoïstes, situationnistes, entraient dans la publicité, une boîte de com et la banque. J'ai toujours mes amis… 40 ans de banque, placements financiers, golden boys, toujours avec son pétard à prôner la révolution dans sa belle maison à 3 ou 4 millions d'euros. Ils n'ont pas changé. Et les petits jeunes gauchos que vous voyez là, c'est les mêmes cons, dans les années 70, qui voulaient faire la révolution, et qui ont fait le monde de merde dont votre génération bénéficie actuellement. La financiarisation, pollution à mort et tout ça. C'est votre génération. Donc, j'ai voyagé, j'ai vu beaucoup de trafics, mais je n'en ai pas vu autant que depuis que j'habite dans le 93. C'est un art de vivre. Moi, je vendais des camions en Afrique. J'ai bossé pour des boîtes sur place. J'ai géré des boîtes africaines, puisque dès qu'ils voient un blanc, ils le mettent chef, parce qu'il sait organiser. Les Africains, l'organisation, ce n'est pas leur truc. Donc je me suis beaucoup amusé. J'ai adoré l'Afrique. L'Asie, c'est plus chaud. Quant à l'Amérique du Sud… c'est chaud. Et puis, je suis revenu. Et j'ai travaillé… J'ai ouvert un cabinet de voyance, parce que mon frère est un grand voyant de Paris. Et puis, il m'a demandé de l'aide. Je faisais le courrier, et puis de fil en aiguille, j'ai commencé à tirer les tarots aux gens, parce qu'il y avait tellement de monde. Bon, je faisais de la psychologie. Je ne crois pas à la capacité de voir l'avenir. Sinon monsieur Einstein, il aurait tort. Or, il n'a pas tort. Enfin, bon, c'est du conseil. On accompagne les gens. Et puis je me suis retrouvé dans le 93. Et là, j'ai perdu toute ma clientèle, puisqu'en fin de compte les gens, ils ne viennent pas. Dès qu'on leur explique qu'il faut sortir du métro, il faut faire quelques petites rues à droite à gauche, etc. Ils ne viennent pas. Il faut que ce soit à la sortie du métro, 50 mètres, et puis terminé. De là, par connaissance, j'ai rencontré quelqu'un qui travaille dans l'aéronautique, qui importait des machines-outils, qui exportait des pièces d'avions sur la zone Asie-Pacifique. Donc, j'ai commencé à bosser dans cette boîte. Il m'a bombardé directeur adjoint. J'ai commencé à bien gagner ma vie. J'avais une partie « commission », et le jour où j'ai réclamé mes 100 000 euros de commission, on s'est un petit peu engueulé. Il n'arrivait pas à me les payer. Il ne voulait pas. Enfin, il a traîné. Et de fil en aiguille, il a revendu la boîte. J'étais en arrêt maladie pour une

opération. Donc, je me suis fait avoir… Et surtout, ça a cassé ma carrière. Dans la mesure où des fournisseurs n'avaient pas été payés. Et moi, le directeur adjoint. C'est terminé. J'ai été blacklisté. L'aéronautique, c'est comme dans beaucoup de milieux, tout le monde se connaît. J'aurai dû accepter lorsque l'aérospatial a essayé de me débaucher. Donc, j'avais un patron qui était Iranien. Il a fait ses études aux États-Unis. Il avait pris le mauvais des 2 peuples. De là, je ne me suis pas relevé. Quelques années après, j'ai fait une formation de chef avion. Chef avion, c'est le gars qui s'occupe de toutes les escales, qui fait le calcul du centre de gravité de l'avion par rapport au chargement, etc. Et puis, j'ai eu mon diplôme. Le problème, c'est qu'on m'a dit : « Vous êtes trop vieux. » Parce qu'ils prennent des gens de 30 ans. Il faut un bac+5 pour accéder à la formation. Ils prennent principalement des étrangers, parce qu'ils les payent 1600 euros au lieu de 2500-3000. Qui était le salaire d'un chef avion, il y a 20 ans. Donc, 55 ans, vous êtes trop vieux. Voilà. Dans la tête, boum. Je n'arrive pas à rebondir. Au RSA. J'ai refusé ma retraite qui est de 106 euros pour continuer de bénéficier du RSA. Une compagne, un môme jeune. J'ai eu un petit héritage. J'ai vécu là-dessus. J'ai vendu l'appartement que j'ai reçu en héritage, j'ai vécu là-dessus. Je n'arrivais plus à me remettre au boulot. Et actuellement, il me reste quand même cet appartement à Bagnolet. Dont je suis propriétaire. Une maison de famille en province. Je n'ai pas de frères, je n'ai pas de soeurs, ils sont décédés. Je n'ai plus de famille, quoi. À part de la famille en Australie… j'ai un enfant de 16 ans et une fille de 27. La fille de 27, ça y est, elle est autonome. Tout va bien. C'est-à-dire qu'en fin de compte, c'est deux enfants de 2 mères différentes. Donc, dans les années 90… j'étais en divorce. Je rencontre une nana. Une histoire d'amour rapide. Une fille qui voulait un enfant absolument. Pas forcément le père qui va avec, mais elle voulait un môme, quoi. Dans la trentaine… l'horloge biologique…. Et puis, on s'est disputé… J'avais mon frère qui était en train de mourir du sida. J'étais en divorce. C'était compliqué… C'est ce qui fait que je n'ai pas vu ma fille grandir. On s'est retrouvés par hasard. Sa mère m'a prévenu 6 mois plus tard. Je suis enceinte, j'accouche dans pas longtemps. Donc, je l'ai abandonnée, cette môme. Je l'ai vue quelquefois les 2 premières années. Mais je ne voulais pas de ça. Je me suis senti piégé. Bref, 20 ans après, sur internet, par hasard, sur un site, je trouve un mail. Quelqu'un qui cherche des informations sur mon frère, plus précisément sur son oncle. Et cette jeune fille, c'était ma fille. Donc, on s'est retrouvé par internet. Et là, je vois débarquer une nana d'1m79. Une beauté, comme sa mère. Donc, elle a fait un master de commerce international. Et puis, elle devait partir pour la Corée du Sud, parce que tous les jeunes, semble-t-il, dans le commerce, partent… Et puis, elle rencontre un garçon. Et ils montent un hôtel-restaurant, boîte de nuit. Avec ce gars, ils ont déjà gagné beaucoup d'argent à Paris. Et puis, là, ils sont installés à la campagne. Ça marche super. Donc, son avenir financier est parfait. Son avenir amoureux avec un très gentil garçon est parfait. Reste mon fils de 16 ans qui m'angoisse. Je suis resté 12 ans avec sa mère qui a 20 ans de moins que moi. Et puis, mon fils est né… voulu. Et puis, quand il a eu 4-5 ans, notre couple n'allait plus. Bagnolet, trop petit… J'ai un appartement tout petit. Même si j'ai un jardin. Puis, statistiquement, c'est une fin de couple, quoi. 12-13 ans ensemble. Donc, on s'est séparé, d'un commun accord. Et mon fils, je le voyais quand je voulais. On n'était pas mariés, on n'était pas pacsés, donc ça se passait bien. Jusqu'à ce que mon fils, à force d'agression… Dans le 17e, il était. Du CP au CM2, il a été agressé, étant un des rares blancs. Donc, il s'est fait traiter de « face de craie », « sale blanc », etc. Ils lui ont mis la tête dans les chiottes, etc. Donc, de là, il tombe malade. Phobie scolaire. 8 mois d'hôpital psychiatrique. Et avec sa mère on apprend que le directeur et les profs étaient au courant, mais ils n'ont rien dit, pas de vague. Le racisme anti blanc

n'existe pas. Donc, c'est un môme qui a 125 de QI. Donc, aussi une difficulté d'adaptation. Donc, déménagement de mon ex. Elle va dans le 15e. Mais mon fils n'arrive pas à sortir de la maison pour aller à l'école et mon ex sortant pour le travail tôt le matin. Pas moyen de l'amener. Donc, je l'ai pris 2 ans, de 2015 à cette rentrée-là. Où il est au collège Modigliani. Porte de Versailles, donc… Bagnolet-Porte de Versailles, tous les matins, en moto, entre les files de bagnoles. Et aller le chercher, parce qu'il fait aussi de la phobie des transports. En même temps, il préfère revenir en moto en 20 minutes que pendant une heure et demie dans le métro. Mais il a toujours été hystérique dans le métro. Donc, c'était très fatigant, j'étais très heureux d'avoir mon fils, et… il a fait des progrès. Là, il est au lycée Buffon. Il est en progression constante. Et surtout maintenant, il va à l'école seul. Il n'a pas manqué une fois. Il n'est pas arrivé en retard une fois. Il veut être astrophysicien, donc en même temps… Buffon, il ne rigole pas.

- **Et quand vous regardez en arrière cette vie bien remplie, vous avez eu plusieurs phases, plusieurs chapitres ?**
- Ah oui. Une enfance heureuse. Les années 50-60. Un truc solidaire, chaud, cosy… J'ai eu de la chance d'avoir des parents extraordinaires tout en ayant eux-mêmes une vie très particulière. Et ça a commencé à merder… j'ai fait un bac E maths et techniques. Après, j'ai travaillé. Ça a commencé à merder… 74, j'ai un accident de moto. Et là, j'ai eu une espèce de basculement par rapport à la vie et la mort. Mais surtout… avec mes amis d'adolescence, je suis dans cette mouvance qui a été post soixante-huitarde, qui était extrêmement nihiliste. À bas le système, etc. La bombe, la guerre… naissance, école, travail, mort… Enfin, le même délire qu'on entend maintenant. Comme je le disais, tous mes copains… la banque, la pub, etc. Et moi, j'ai plongé à fond là-dedans. Une espèce d'anarchisme… Donc, après, j'ai quitté mon boulot et je suis rentré à la fac. J'ai fait Paris 8, quand elle était à Vincennes où j'ai fait art plastique, et puis j'ai rencontré des profs super dans plein de domaines. Et venant du monde du travail, c'était intéressant de voir… Il y avait déjà un fossé entre les étudiants qui venaient de lycées et les gens, qui comme moi, avaient une expérience du monde du travail. Parce que j'avais travaillé 3 ans. Et c'était un vaste bordel en même temps. Mais il y avait de supers profs. Parce que tout en faisant art plastique, on était obligés de faire des unités de valeur dans d'autres domaines. Donc, j'ai fait en urbanisme, en littérature… En littérature, j'ai appris la science-fiction. En urbanisme, l'agressologie, comment on construisait les cités pour permettre les charges de police, le passage des chars, etc. Donc, une enfance tout à fait super. 74, accident de moto et j'étais dans une petite boîte sympa où on faisait VRD. Tout ce qui est implantation d'électricité. Enfin, tout ce qui est sous les routes. Pour des lotissements. Avec un jeune patron. On était tous jeunes. Il y avait la voiture de fonction, beaucoup de responsabilités, c'était sympa. Enfin, c'était les années 70, quoi. Donc, l'accident de moto, et mon père a fait l'épouvantable erreur de dire : « Écoute, abandonne ton travail et viens bosser dans ma boîte. » Donc, la boîte, c'est un cabinet d'architecte, 100 personnes, qui se trouve sur Montreuil, qui travaillait pour les municipalités communistes. Et là, je tombe dans un univers où… bureau, dessins, debout, pas de siège, parce qu'on est moins productif. On était une dizaine. Il y avait la radio, mais c'était piloté par le gars qui avait la radio, qui était le chef du bureau. Donc, c'était Europe 1, c'était de la pub. Pas de la musique. C'était infernal. J'ai tenu 2 ans. La boite a commencé à se casser la figure, parce qu'elle faisait concurrence à un autre bureau d'architecte qui dépend du PC. Et donc, ça n'allait plus. Parce qu'en fin de compte, même quand on n'avait pas d'argent, les salaires tombaient. L'entreprise ne faisant pas de bénéfices. Tous les bénéfices étaient

répartis sous forme de primes au personnel. Globalement, la standardiste gagnait 2 fois le SMIC. C'était matériellement tout à fait intéressant. Bref, donc, les municipalités nous ont enlevés des marchés. Du coup, ça s'est cassé la figure. Donc, il y a une charte de licenciement. Je ne suis pas dedans, mais moi, je ne le supportais plus. Ras-le-bol, etc. En même temps, quelques champignons hallucinogènes aidant à… « Je veux regarder Dieu en face. » Donc, je vais voir le chef du directoire. Parce que chez nous il n'y avait pas de patron, c'était élu par le personnel. Et je lui ai dit : « Gardez un camarade travailleur. Et virez-moi, je suis jeune. Pas de problème. » J'ai eu les félicitations du jury. C'est tout juste ils ne m'ont pas… décoré de l'ordre de Lénine. Je m'inscris à la fac. Et je commence à partir en Afrique. Je fais des allers-retours. Et puis après… l'Asie. Thaïlande, Malaisie… Et aujourd'hui, j'ai 64 ans. J'aurai 65 en septembre. Donc, je suis au RSA. Mon RSA s'arrête en septembre. Donc, je passerai à ma retraite de 106 euros, et là, j'ai un rendez-vous pour faire une demande d'Aspa, d'allocation aux personnes âgées. Anciennement « Minimum Vieillesse ». Avec cet épouvantable problème, qui est… c'est récupérable sur ma succession. Tout l'argent qu'ils donnent, ils le récupèrent. Comme beaucoup de prestations sociales. C'est-à-dire que mon héritage, mon appartement, il saute. Il y a un député, il y a quelques années qui a interpellé un ministre à ce sujet en disant : « C'est des pauvres qui ont reçu un appartement… enfin, un petit bien immobilier en héritage. Et eux sont punis. » Leur petit bien… ils ne peuvent pas transmettre leur bien. Et malheureusement, à mon niveau, je ne peux pas organiser mon insolvabilité. C'est-à-dire que je ne peux pas mettre ma maison et mon appartement avec une SCI aux Îles Caïmans ou au Luxembourg… Il aurait fallu que je le fasse à la naissance de mon môme.

- Et donc là, vous êtes au RSA ? Ça représente combien ?
- 547 euros. Quand j'ai eu mon fils, c'est monté à 803 euros. Alors je me débrouille. J'ai, au cours de ma vie, et par héritage, accumulé un tas de choses, des petits objets d'art, des pâtes de verre, quelques tableaux, des bijoux… Donc, je vends petit à petit, par le Bon Coin ou en salle des ventes.

- **Et cet appartement de Bagnolet, c'est un héritage ?**
- Je l'ai acheté avec l'argent de ma mère. Donc je vis sur mon RSA et sur ce que je vends par-ci par-là. J'aide encore la mère de mon fils.

- **Alors, racontez-moi un peu comment se passent vos journées en ce moment ?**
- En ce moment… je passe mes nuits sur internet depuis des années. Je réétudie le Coran, les hadiths, la sunna, les textes de la charia, la biographie de… Pourquoi ? Parce que j'ai 2 mosquées dans un rayon de 300 mètres. Bagnolet Sud, on est en pleine zone salafiste. Donc, je discute avec des barbus. Je ne vous dis pas les discussions, mais ce n'est pas les pires. Et je vois tous mes potes, connaissances, etc., qui basculent dans l'islam. À fond, quoi. Mais tous. Bon à part mon ex-beau-père. Mon ex-beau-père est d'origine kabyle, communiste. On est toujours en contact. On a encore une vie familiale. Et je lui pose des questions sur le coran. Est-ce qu'en arabe, c'est aussi violent tel verset… Il me dit : « Oui, ne t'en fais pas. C'est exactement la même chose. » Non, parce que j'ai mes copains qui basculent là-dedans, qui basculent dans le complotisme… C'est terrible de discuter avec un gars qui fait une maîtrise de chimie, et qui vous dit que l'homme n'a pas posé le pied sur la lune. Que de toute façon l'homme ne peut pas quitter la Terre pour…

- **Du coup, vous vivez la nuit ?**

- Je vis la nuit, voilà. J'ai le statut de travailleur handicapé maintenant, puisque j'ai pété les plombs. Je suis apragmatique. Apragmatique, c'est entre la procrastination et l'aboulie. La procrastination, je remets au lendemain. L'aboulie, je ne fais strictement rien. Je suis entre les deux. C'est que je commence à bouger les fesses quand je suis pris à la gorge. Donc, j'ai des angoisses, des grosses angoisses et tutti quanti. J'ai eu un traitement à un moment donné, mais c'était très lourd. J'avais pris 100 kilos, et puis ça ne changeait rien. Et ça va mieux depuis que j'ai arrêté le traitement. Je suis suivi, je vois un psychiatre… super. Qui me dit ce que je sais depuis le début. Voilà, j'ai des peurs, et pour annuler les peurs, il faut les affronter. Mais j'ai du mal. Je n'y arrive pas. Globalement, j'ai envie de mourir. Il y a un an, j'ai eu une appendicite. Je suis en très bonne santé. Oh là là! Je ne vous dis pas. Avant d'aller au bloc, je me suis dit : « Putain, pourvu que je ne me réveille pas. » Ça solutionnerait tous les problèmes. Mon fils aurait l'héritage, etc. Tout se passerait bien…

- **Donc, vous êtes en horaires décalés…**
- Donc, je suis en horaire décalé. Je me couche entre 5 et 8H du matin. En même temps, il y a des fois où je ne dors pas. Où je me couche à 6H du soir et je me réveille à 5H du matin. C'est-à-dire que j'ai des périodes où je suis debout à 5-6 heures du matin. Je n'ai pas de journée type.

- **Et le week-end, c'est pareil ?**
- Ah, oui, oui, oui. Sauf quand mon fils est là. Mon fils est là, je me couche… Alors c'est vrai, ça va être le week-end. Il va se coucher à 2H du matin, parce qu'il est sur sa tablette. Ou on discute. Ou je réussis à ce qu'on regarde un film ensemble. J'essaye de lui montrer que le cinéma a débuté avant Star Wars, ce n'est pas évident.

- **Donc, votre fils, vous arrivez à le voir régulièrement ?**
- Ah, oui, oui, oui.

- **Et vous avez des amis dans le quartier ?**
- Ah, mais je connais plein de gens dans le quartier. Donc, toute la mouvance musulmane. Ça fait plein de potes. C'est-à-dire que j'ai plus de contacts avec tous mes copains rebeux, blacks, que je connais depuis longtemps, qu'avec les bobos… Oui, je suis un des rares à aller prendre un café… invité quand je sors par les petits dealers du coin qui assurent la sécurité dans le quartier en fin de compte. Ils ne sont pas méchants. On n'est pas dans une cité. Je suis à 6-7 minutes du métro. Mes voisines, bobos du spectacle, artistes, peuvent rentrer au dernier métro, elles ne risquent pas de se faire agresser. Parce que, justement, elles connaissent tout le monde. C'est un côté sympa. Et je suis le seul à aller au café turc. C'est une amie, ma voisine qui m'a dit : « Marc, tu ne t'aperçois pas, en fin de compte, que tu as une vie sociale. » Chez moi, c'est un tel bordel, parce que je suis submergé de livres, de revues, d'objets… J'ai 29 m², quoi. Donc, entre tout ce que j'ai acheté et ce que j'ai reçu en héritage, j'en ai partout. Je ne reçois pas, par honte, parce que c'est dégueulasse. Il y a de la paperasserie partout. Quand on est pauvre, on reçoit énormément de courriers. Il y a un tas de dossiers à monter sans arrêt, pour le moindre truc. Donc, pour le fonds social énergie, je viens de monter un dossier. Donc, il faut x photocopies de ceci, cela, etc. C'est épais comme ça. Quand je bossais, j'avais un bureau en « L », l'ordinateur et derrière toute la documentation. J'avais de la place. Là, je n'ai pas de place. Donc, quand mon fils vient, tous les dossiers que j'ai sortis, qui sont bien classés, hop, je les mets en tas. Et après, c'est le

bordel. En même temps, je vends des choses. Je récupère, j'ai un copain… Il me dit : « Je n'ai pas le temps. Tu vends ça. J'en veux tant. Tout le reste, c'est pour toi. » Donc, oui, ça me fait des bonnes com.

- **Et j'ai compris que vous avez 547 euros plus ce que vous arrivez à vous faire avec vos petites ventes et vos commissions. Comment vous faites pour gérer votre budget ?**
- Alors, la taxe foncière, je ne la paye pas. Donc, j'ai accumulé… j'en suis à environ 6500 de taxe foncière, de dettes aux impôts. Depuis un an… À chaque fois, c'était « avis à tiers détendeur ». Rejeté, parce que non saisissable. Mais la banque, elle prend 115 euros de frais. Donc, au bout d'un moment, j'ai réussi à bouger et j'ai négocié avec eux. Donc, j'ai un virement de 100 euros aux impôts qui paye la dette. 100 euros par mois. La taxe foncière, elle a pris 130 euros depuis l'année dernière. Je payais 800, c'est passé à 930. C'est complètement énorme. Alors, question énergie, je suis en prélèvement. 130 euros mensuels pour le gaz. Gaz de ville, qui alimente la chaudière. Alors, c'est un petit problème. C'est une maison qui a été coupée sous forme d'appartement. Il y a une chaudière qui est commune à deux appartements. Elle était commune à 3, mais il y en a un qui s'est désolidarisé de manière totalement illégale. Il n'a pas le droit. Ce qui fait qu'on se retrouve avec une énorme chaudière à 2. C'est resté pendant 22 ans sympa chez nous et puis boum, il y en a un qui est mort. C'était revendu, et puis… C'est des bobos. Une copropriété familiale où on s'arrangeait. Quand je m'occupais de tout dans la copro, il y a des espaces verts, je taille des arbres, etc. Je répare un peu tout, canalisation… chiotte bouché. Enfin, l'entretien d'une maison, quoi. Donc, au bout d'un moment, les autres copros m'ont dit : on va te payer. Donc, ils me donnaient 650 euros annuels. Sortir les poubelles, les nettoyer, balayer…. Ça faisait 10 balles par mois par copropriétaire. C'était que dalle. Tout le monde était d'accord. Quand il y a eu les nouveaux qui sont arrivés, et notamment ma voisine du dessus… J'ai beaucoup de nanas seules… il y a plein de lesbiennes maintenant. Non, mais c'est vrai. J'en ai 4. J'en ai 2 à gauche, j'en ai une au-dessus, j'en ai une au bout je ne sais pas… Qui vivent seules. Et je n'ai jamais eu de bons rapports avec les lesbiennes. Mon frère est homosexuel. Donc, avec 11 ans de plus que moi. Donc, je suis né dans le milieu homosexuel. Donc, le milieu homo, gay ou lesbien, ça va, quoi. Mais là, dans le relationnel, je les trouve affreusement agressives… Enfin, bon, pour en finir, cette copropriétaire qui se désolidarise de la chaudière, alors qu'elle n'en a pas le droit… C'est-à-dire qu'elle nous laisse toutes les charges à deux. Pour une chaudière qui est surdimensionnée. S'occupe des comptes de copro. Parce que moi, au bout d'un moment, j'en ai eu marre… En me disant que toutes factures de la copro doit être réparties à chacun des copropriétaires. Donc, d'un côté, je suis payé 650 euros pour faire le boulot. Et puis d'un autre côté, il y a Marc qui est copropriétaire, qui paye 150 euros sur les 650 euros qu'il reçoit. Et là, je n'ai pas été diplomate. Ça m'a vraiment énervé. Au lieu de dire : « Attendez, je vous fais une nouvelle facture augmentée pour arriver à 650 euros. » Je leur ai dit : « Basta ! » J'ai fait une liste qui est longue comme ça. Enfin, il y a tout un entretien énorme. Et je pensais qu'on allait négocier là-dessus. J'ai mal joué. Je me suis énervé bêtement. Donc, la nana du dessus, elle sort les poubelles. Le problème, c'est qu'elle sort les poubelles le matin. Et elle met les poubelles devant mon box. Ce qui fait que je ne peux pas mettre de voiture. Même la moto, c'est galère. Et il y a ces putains de poubelles qui sont là toute la journée jusqu'au soir. Les arbres ne sont plus taillés. La cour n'est plus balayée. Les poubelles sont dégueulasses. Mais personne ne se plaint. J'ai des voisins… C'est un mec bac+5. Pour moi, ils vivent dans la merde. Genre moi, c'est la merde à l'intérieur de

l'appartement. Mais à l'extérieur, ça a toujours été clean. Donc, tout ceci pour dire qu'on a un compteur GDF qui est chez le voisin. Le gaz qui est chez le voisin. Il est à mon nom. Je l'ai toujours laissé à mon nom, puisque là, maintenant, on a un syndic professionnel. Et j'ai dit « non » pas au nom du syndic, parce que comme il n'y a pas d'argent, et que moi, j'ai une dette de 7000-8000 euros à peu près. S'ils ne payent pas, on a plus de gaz, plus de chauffage, plus d'eau chaude. La dette, c'est au niveau du syndic. Oui, je n'ai rien payé depuis quelques années. Alors que moi, je peux me débrouiller à la mairie, etc. En même temps, j'ai mon compteur électrique qui alimente la chaudière et alimente l'électricité des communs. Donc, ils me prennent la tête. Donc, résultat des courses, j'ai négocié avec GDF 130 euros… Je ne paye pas tout le gaz, je paye un tiers. Mes frais… gaz… 560 euros à peu près annuels. Et l'électricité, 290. Là, j'ai eu mon fils… entre l'ordinateur, sa tablette, la lumière quand il est dans sa chambre. Il met ses spots dans le garage…

- Et du coup, comment ça se passe ? Vous faites des arbitrages ? Vous écrivez tout ? Les comptes ?
- Non, non. Plus maintenant. Avant… Voilà, je paye 130 euros de gaz… Alors l'électricité, ce n'est pas mensuel, mais c'est prélevé donc ça fait 290 euros annuels. Je suis partout avec des LED ou basse consommation. 100 euros pour payer le fisc, mensuel. L'assurance moto, c'est 30 euros. La box, c'est 12,99. Ça s'arrête au mois de juillet. Il faut que je retrouve un nouvel abonnement. Vous savez, c'est toujours pas cher pendant un an, et puis après, ça double. Et c'est là qu'il faut changer. Ils comptent sur le fait que les gens ne changent pas. Mais moi, je suis un emmerdeur sur le sujet, je change.

- **Et vous avez un téléphone portable ?**
- Donc, j'ai un portable. Alors je n'ai pas un smartphone, parce que je n'ai pas les moyens, et puis je n'aime pas. Là, j'ai arrêté depuis quelques mois, mais mon ex, elle tournait aux alentours de 150 euros par mois que je lui donnais pour l'aider. L'argent de poche de mon fils… je lui mets 5 euros par semaine dans sa tirelire. Maintenant, il a un compte, parce que comme il joue en ligne... Sa mère lui donne 40 d'ailleurs aussi. Ça lui fait 60 euros par mois. Et globalement mes frais fixes, ça serait 500 euros. Il me resterait 47, et ce que je peux rentrer. Dans la mesure où je paye aussi la taxe foncière de ma maison à la campagne, c'est 225 euros annuels.

- **Et vous y allez régulièrement ?**
- J'y suis allé 2 fois en 18 ans. Je n'ai pas les moyens. Un voyage, ça coûte une fortune. Et mon fils fait une fixation sur cette maison. Je l'ai emmené là-bas. J'ai un voisin qui est entrepreneur et qui m'a donné plein de choses. Donc, j'ai eu un peu de cash. Et je l'ai emmené. Cette maison, elle est submergée des objets que j'ai reçus en héritage. Donc, pleine de cartons, de meubles, d'armoires de mes parents, de mon frère. Et certains trucs commencent à s'abîmer. Elle a été construite en 1870… Et les infiltrations… c'est une toiture-terrasse. Et là, j'ai les poutrelles qui… Enfin, bon, ce n'est pas terrible, quoi. On a campé. On s'est amusé. Et j'y suis allé… emmené par un ami qui m'avait invité. Puis en revenant sur Paris, on est passé par la maison. On est resté 2 heures en 2010. C'est aussi une partie de mon enfance. Le petit Parisien qui arrive à la campagne… C'est un village qui est toujours magnifique, sympa. C'est clean, c'est propre. Alors, je n'y vais pas, parce qu'un voyage là-bas, c'est trop cher.
- En moto… Elle a 83 000 km ma moto. On ne va pas là-bas en moto. Enfin, on y va quand la maison est clean, etc. Je l'ai fait plein de fois. Mais là, emmener mon fils

avec tout ce qu'il faut transporter, je n'ai plus d'eau, je n'ai plus d'électricité… De toute façon, j'ai un puits. Donc, j'avais loué une voiture OuiCar, un break.
- Là, vous êtes dans des difficultés financières depuis quelques années. Et vous appréhendez le passage à la retraite. Quel impact ça a sur vous sur tous les plans ?
- C'est 80 % de mes angoisses. C'est-à-dire que je gagne au Loto, c'est simple, je fais un tour du monde en emmenant mon fils et ma fille. Ou d'abord mon fils… J'ai manqué plein de choses en fin de compte. Mais c'est ma faute, hein. J'ai un CV qui est correct. J'ai un savoir-faire. Je suis très bon au téléphone. Dans cette boîte d'aviation, j'avais 7-8 directeurs adjoints, coordinateur des ventes. Donc, je coordonnais les ventes. Mais j'ai surtout fait un boulot d'acheteur. Donc, je négociais des trucs à coup de millions de dollars. On vendait les riveteuses automatiques c'était 2,5 millions de dollars pièce. On en a revendu 5 à l'aérospatial. Et mon patron, il a foutu l'argent au Luxembourg.

- **Donc, du coup, il y a un impact sur votre santé finalement…**
- C'est-à-dire que… me coucher pour affronter le lendemain, c'est-à-dire la vie, la réalité, c'est l'enfer. Le soir, je vais sur internet, sur ma page Facebook… Alors, je suis très politique, donc… J'ai un réseau d'amis Facebook. Des journalistes, des machins… Je fais partie de ce que l'on appelle la « fachosphère ». Dans laquelle on rencontre des gens de gauche et d'extrême gauche. Des gens qui votent Dupont-Aignan. Quelques-uns FN. Je gère mes angoisses au Tercian. Donc, j'ai une ordonnance de Tercian 25 le soir et Temesta. Le Temesta gère ce qu'on appelle le « speed ». Le speed donné par les amphétamines qu'on peut trouver dans le LSD ou les choses comme ça. Donc, je me fais un Temesta le soir et un demi-Tercian dans la journée pour gérer les angoisses. Les angoisses, c'est ce qu'il y a de pire à vivre. La peur. L'estomac noué et… Donc, depuis quelques jours, je m'adonne… full mindness… la pleine conscience de Christophe André, mon psy vient de m'en parler. Tous mes copains année 70… tout ce qui était hallucinogène, machin, etc. Ils sont tous branché entre l'homéopathie, la spiritualité hindouisante, etc. Je n'ai jamais marché là-dedans. Je suis profondément athée. Donc, la pleine conscience… Alors, c'est vrai que ça me calme. Parfois, c'est vrai que je me mets au lit. J'ai tendance à me mettre au lit quand je tombe complètement en sommeil. Et si je me couche à une heure normale, et si je loupe mon créneau… parce qu'il y a franchement un créneau. Je m'en aperçois avec l'âge… Après avoir mangé… si je ne plonge pas au lit, je suis reparti pour toute la nuit. Le problème, c'est quand vous avez les yeux qui se ferment, vous allez vous laver les dents, vous débarbouiller, etc. Vous êtes de nouveau en pleine forme. Et souvent quand j'ai les yeux… allez, une dernière clope. Bon, je fume 3-4 cigarettes dans la journée… J'aurai dû rentrer dans l'armée. Parce que l'armée, c'est une structure, un encadrement. Mais j'étais antimilitariste dans les années 70. En même temps avec un petit regret quand j'ai été exempté de service militaire à cause des lunettes.

- **Est-ce que vous faites attention à vos consommations d'énergie ? J'ai entendu que vous aviez acheté des LED.**
- Oui, j'ai des LED… Je suis né en 53. Donc, maman… « La lumière » ! Les réflexes… Non, mais c'est le côté économe. C'est l'éducation. On éteint la lumière. On ne jette pas la nourriture. C'est l'époque qui veut ça. Les années 50, voilà. C'est l'après-guerre. On ne jette pas. J'ai des va-et-vient chez moi. C'est-à-dire que quand, de mon salon, je vais dans la salle de bain, je suis obligé de traverser ma chambre. J'ai un va-et-vient. J'allume la lumière. Je l'éteins quand je suis dans la salle de bain. Et je donne la même éducation à mon fiston quand il laisse la lumière… Voilà, je ne jette

pas. Je n'ai jamais jeté de nourriture. Bon, il y a des trucs que j'oublie de temps en temps… Les 3 carottes. Je voulais faire de la soupe. Je les ai oubliées. Elles sont foutues. Mais je m'en sers comme compost. Le petit plaisir, c'est généralement lorsqu'on a touché le RSA. Je me paye un couscous. Il y a deux restaurants algériens qui font de la cuisine comme au pays, comme là-bas, quoi. Donc, je me paye un couscous… une fois par mois. Et il y a un restaurant asiatique aussi… restaurant asiatique halal. Un plat, c'est 4,50.

- Parlez-moi un peu de votre appartement. L'état général, il y a combien de pièces ?
- Donc, il y a une pièce, une chambre, une salle de bain, un débarras qui doit faire 3-4 m². J'ai un jardin de 45 m². Et donc, mon salon… c'est un salon/cuisine américaine…, c'est en travaux. Et j'ai une grande porte vitrée… Ma porte d'entrée, c'est une porte vitrée. Ce qui peut poser un problème de sécurité. On m'a volé 4 vélos dans le jardin, mais on ne m'a toujours pas cambriolé la maison. Enfin, on a cambriolé ma cave. Ils ont embarqué ma machine à laver. Parce que ma machine à laver est dans la cave. Bagnolet-Montreuil, vous ouvrez la bouche, on vous vole vos dents en or.

- **Et au niveau du chauffage, c'est donc la chaudière à gaz.**
- Oui, à gaz, collectif à deux. Moi, j'ai 3 radiateurs. En gros, ça coûte 1400 par an. Et la chaudière est très vieille. Lorsque l'autre appartement s'est désolidarisé, la consommation n'a pas baissé en fin de compte. Parce que la chaudière, elle fait 50 000 kilocalories. Sur ces 1400, j'ai fait mon petit total, ça me coûte 560 au millième. Comme mon voisin a deux fois plus de millièmes, disons que je suis un peu gagnant dans l'histoire dans la mesure où il a juste un radiateur de plus que moi. Mais il a deux fois plus de surface. Alors bon, en même temps, son appartement est hyper bien isolé, puisqu'il vient d'être refait. Le mien est à moitié isolé. J'ai une partie extérieure de mon salon. Là où j'ai ma porte-fenêtre, il y a ça de chaque côté… comme mur. Là, je n'ai pas isolé. Et la partie au fond n'est pas isolée, parce que de l'autre côté, c'est une autre propriété. Oui, c'est une grande maison comme ça. En fin de compte, d'un côté, c'est une propriété, et de l'autre côté, c'est tout à fait un autre truc. L'autre côté, ça a été détruit. Ils ont construit un immeuble. Ce qui fait que cette façade… avant, il y avait une maison qui était les bureaux d'une entreprise qui nous protégeait thermiquement. Maintenant, c'est à l'air libre. Et quand je mets mes mains dans le placard de cuisine, je sens le froid. J'ai cru que c'était moi, mais ma voisine du dessus elle me dit que c'est pareil. Elle, elle a en tout électrique. Donc, maintenant… je suis à fond tout le temps. Alors, juste une chose, moi, je ne monte pas mon chauffage. J'ai mis un radiateur fonte dans cette pièce. Il n'est pas grand. Je m'habille. En hiver, je dors avec la fenêtre toujours entrouverte, radiateur éteint. Je me fous des couettes, etc. Je suis motard. C'est-à-dire que quand il fait 0 degré et que vous faites de la moto, vous enlevez 10 degrés de température à cause du vent. Donc, qu'il pleuve, qu'il neige… Quand je sors, en hiver, je ferme le radiateur. Enfin, j'en laisse juste un à moitié ouvert. Celui de ma chambre, il est systématiquement fermé. Celui de la salle de bain est ouvert un quart, et je vois ça plusieurs heures avant par rapport à prendre ma douche. Bon, en été, je prends ma douche le matin et le soir, j'en prends deux. Mais juste pour que les murs soient chauds. Ma chambre, c'est systématiquement éteint. Mais si, pour une raison ou une autre, je pars le matin et je sais que je vais rentrer tard. Je ferme pratiquement complètement le radiateur, puisque je trouve ça con. Même si les deux tiers, c'est le voisin qui les paye.

- **Et aujourd'hui, cet appartement, c'est quoi ses points forts, ses points faibles ?**

- Points forts, c'est le jardin. Point fort, c'est calme parce que la nana du dessus est rarement là. C'est une rue très calme. Il y a 3 voitures dans la journée. C'est franchement calme, quoi. Comme dit mon fils, c'est le bordel, mais on s'y sent bien. Donc, au niveau des actions pour les économies d'énergie, vous m'avez dit… Donc, je suis en LED. J'ai froid, je mets un pull. Une doudoune sans manches. Je me sens bien comme ça. Bon, quand mon fils est là, j'ai un petit ventilateur électrique. Mon fils appelle ça le bonheur, parce que je chauffais son lit avec le ventilateur électrique avant qu'il se couche. Ça me rappelle les bouillottes de mon enfance… mais ça fait 1000 W, ça bouffe. Enfin bon, c'est quelques minutes pour chauffer le lit. Mon fils, de temps en temps, derrière son ordi, il se le met au pied. Alors, oui, parce que ça fait un peu froid le sol. J'ai un vide sanitaire. Il y a un plancher. Et moi, par-dessus, j'ai mis une isolation. C'est de l'aggloméré. Travaux à finir. Encore une feuille d'isolation et un parquet. C'est que ça fait des années que le parquet, je l'ai acheté. Pour la chambre aussi. C'est que j'ai tellement de bordel. Je ne sais pas où le mettre pour faire les travaux. Et il faut que je termine ces papiers… J'ai tendance à tout garder. Mon garage aussi est plein. J'ai ma cave qui est pleine. Je squatte 2 caves. Les gens disent ok tu peux mettre tes affaires.

- **Donc, en tout cas, il y a ce sol froid que vous allez essayer de gérer.**
- Alors, j'ai mis des tapis. J'ai acheté pour moi et mon fils des pantoufles chaussettes. Vous avez une chaussette avec une semelle. Et sinon, j'ai des pantoufles. Bon, je suis grand. Et les grands ont froid aux extrémités. Mon fils, c'est pareil. Ma fille, c'est pareil. Donc, je compense. Ça ne servirait à rien de mettre le chauffage à fond. Ce n'est pas ça qui va améliorer le fait d'avoir froid au pied, et je vais avoir trop chaud. Moi, je ne suis pas du genre à me trimballer en tee-shirt en hiver dans ma chambre… enfin dans la pièce avec 22 degrés. Donc, les températures… parce que j'ai des thermomètres. En température extérieure, en hiver, j'ai environ 13 dans ma chambre. Et dans la pièce principale, j'ai entre 16-17. Qui sont des températures qui me conviennent.

- **Et si on parlait des dispositifs d'accompagnement ? Qu'est-ce que vous connaissez comme aides ?**
- Donc, le TSS… enfin, tarif social solidarité pour EDF ou pour GDF, je ne sais jamais. Et là, ils viennent de passer au chèque énergie. Ce qui est beaucoup mieux. Alors, moi, ça me posait un problème cette histoire de TSS. Puisque mon compteur gaz, il faut que je fasse une répartition au millième. Il fallait que dans les comptes ça apparaisse. Donc, j'étais obligé de faire un calcul, retirer 2 mois pour que le voisin le paye, etc. Bon, je savais faire la manip, mais maintenant avec le syndic, eux, ils ont un logiciel. Et puis dès qu'il faut prendre un stylo pour faire le calcul à la main, ça leur pose d'épouvantables problèmes ésotériques. Donc, c'était chiant. Je viens de recevoir le chèque énergie. Toute personne en dessous d'un plafond a le chèque. Ce que je n'ai pas fait comme calcul encore, c'est : Est-ce que financièrement j'y perds ? Ou est-ce que j'y gagne. Vu l'ambiance actuelle, je ne crois pas qu'on y gagne. Je n'en suis pas certain… je crois que c'était 100 à 120 euros pour le gaz plus l'électricité. Enfin, je vais faire le calcul.

- **Et dans le domaine de la santé, vous avez d'autres dispositifs que vous connaissez ?**
- Alors pour le gaz, j'ai fait 3 fois appel au fonds social énergie.

- Comment vous l'avez connu ?

- Mon assistante sociale. Je ne suis pas sans arrêt chez l'assistante sociale, mais à un moment donné, j'ai toqué à la porte. Enfin, il y a très longtemps j'ai eu un problème pour payer l'électricité. À l'époque, on allait directement chez EDF. Et c'est EDF qui m'a dit d'aller voir une assistante sociale. C'est marrant, c'est une Antillaise que je connaissais. Elle était sympa. Elle m'a dit : « Mais monsieur, pour avoir des allocations, vous n'avez pas la bonne couleur. » L'assistante sociale m'a parlé du fonds social énergie. J'ai eu aussi une aide, une fois, du Conseil général. Toujours par l'assistante sociale. J'ai consulté une première fois l'assistante sociale à Bagnolet. J'y suis allé 3 fois, c'était galère. La nana n'était au courant de rien. Et il y a 5-6 ans, je suis tombé sur une assistante… une jeune, genre 25-30 ans, qui connaissait tout. C'est avec elle que j'ai tout su. Le problème, c'est qu'elle n'a pas tenu le coup. Elle a fait un an. Et sur Bagnolet, ils ne tiennent pas plus d'un an voire 6 mois. Parce qu'ils sont tellement agressés. C'est tellement compliqué. Crachés dessus, menacés… Donc là, depuis 2 ans, il y en a eu 4. Un turnover d'enfer. Donc la nouvelle… Je lui dis : « Mais vous êtes au courant... » Et je m'aperçois que je lui ai appris des choses. C'est là que j'ai appris que le Conseil général pouvait… Elle m'a monté le dossier. À tel point qu'à un moment donné, je me suis adressé directement au Conseil général. Quand je sors de mes crises de déprime, et que je commence à chercher ce qu'il faut, je n'ai même pas besoin de l'assistante sociale. Je téléphone au ministère. Je fais mes recherches, etc. Mais c'est selon la période de l'année… Par contre, je fais beaucoup pour mes voisins. Voilà, une partie de mon temps est utilisée par les conseils… enfin, plus que les conseils, c'est que je prends mon téléphone, et voilà. Donc, j'ai réussi à avoir des appartements pour mes voisins qui sont Tamouls. Je m'occupe beaucoup des autres. Je ferai mieux de m'occuper de mon cul, mais… Vous savez, dans la psychologie, c'est un mécanisme de défense de s'occuper des autres. On règle ses problèmes… Qu'est-ce que je suis bien. Qu'est-ce que je suis sympa. Je m'occupe des autres. Voilà, ça compense quelque chose qui est généralement l'inverse de la bonté. En même temps, j'ai peur, parce que je ne me fais plus confiance en ce moment par rapport à ma situation. Où je risque de perdre mon appartement. Faire une hypothèque. Faire un viager hypothécaire. C'est une grosse décision. On a le droit qu'une fois. J'ai très peur de ce que je vais faire. Ah, mais ça engage le reste de ma vie. Une hypothèque, c'est une fois. Utiliser ce dont j'ai besoin pour payer mes dettes. Le reste, racheter… je ne sais pas… des box. Est-ce que ça a une rentabilité ? Est-ce que c'est dangereux ? À passer du temps sur internet…

- **Et au niveau des dispositifs, il y en a d'autres que vous connaissez ?**

- Alors, à part…le FSE, les tarifs sociaux… j'ai le transport gratuit par le STIF. Donc, j'ai la CMU-C.

- Vous m'avez dit que vous êtes aussi travailleur handicapé. Vous n'avez pas d'aides sur des loisirs ou des réductions ?

- Globalement, il existe plein de choses mais… La plupart, c'est bidon. Pour y accéder, c'est l'enfer. C'est-à-dire que quand j'ai eu mon fils, j'ai eu un chèque vacances. On vous donne 200 euros. Avec la Caf. 200 euros, c'est super. Et là où vous pouvez partir en vacances. La seule chose c'est qu'à deux avec 200 euros, entre ce que vous devez payer, etc. Il y a aussi tout votre RSA du mois qui passe. Donc, globalement, je ne peux pas l'utiliser. Il y a aussi une aide… je l'ai reçue pour mon fils… aide aux loisirs. Donc, on vous donne 90 euros pour vous inscrire dans un machin. À part le club de boules local, 90 euros, c'est bien sympa, mais non… C'est au meilleur, un quart de la somme qu'il faut dépenser. Et les vacances de la Caf, éventuellement dans un camp de vacances où il y a 5000 personnes façon camp de concentration. Avec les Restos du Coeur, à un moment donné, il y a eu un truc. Je me suis inscrit. Et puis après, j'ai regardé sur internet… à vie. Il ne faut pas y mettre

les pieds. Les gens dormaient dehors dans un sac de couchage. Parce qu'à l'intérieur de la barque, entre les cafards, la saleté, les chiottes bouchées… À l'extérieur, les bagarres insensées. Parce que tous les pauvres… enfin, on les regroupe. On ne va pas les mettre sur la plage de Saint-Tropez ou autre. C'est des cas sociaux violents, sales, etc. Là, je vais tenter le coup. Parce que mon immeuble est classé OPA. Il y a des travaux à faire, il y a tout un délire là-dessus, c'est-à-dire qu'il est classé en péril. Donc, il bénéficie d'une aide départementale, gouvernementale de réhabilitation. En fin de compte, c'est le plancher de la cave. Il y a une partie qui s'écroule. Mais comme ce sont des cons chez moi, ils refont tout le plancher. Et ça coûte 100 000 euros. Au lieu de faire un mur à 2000. Et là, il y a un nouveau copropriétaire, un gars qui est un marchand de biens, un jeune aristo, je dirai. On construit un mur, c'est tout. Il n'y a pas besoin de tout refaire. Parce qu'on est obligés de refaire. Obligés de creuser les fondations. Il n'y a pas de fondations. On est obligés de faire les micropieux. Donc, d'injecter du béton. Ça coûte… enfin, voilà… Moi, ça va être cool. Je vais être pris pratiquement à 100 %. Malgré ma dette à la copro, ils n'ont pas de souci parce que je suis pris en charge à 100 %. Ils se font plus de souci pour un autre copropriétaire qui lui est propriétaire-bailleur, qui a plein d'appartements, mais qui ne paye pas.

- **Est-ce que vous connaissez les CEE précarité énergétique ?**
- CEE, non.

- **Et l'aide de l'Anah. C'est un programme « Habiter mieux ». Ça vous dit quelque chose ?**
- L'Anah, oui. C'est un autre nom maintenant. Oui, je les ai consultés il y a très longtemps. Quand j'ai fait mes travaux. Même chose, il faut monter un énorme dossier. Il faut prendre une entreprise et on vous rembourse. Non, désolé camarade. Je vous coûte 10 fois moins cher, je le fais moi-même. Globalement, je me suis fait deux dalles en béton pour mes planchers. Moi, dans le quartier, je vois des gens qui ne font pas appel aux aides. Je vous parlais tout à l'heure du minimum vieillesse. Il n'y a que 500 000 personnes en France qui ont le minimum vieillesse. On compte qu'il y en a entre 7 et 800 000 de plus qui y aurait droit, mais qui ne le font pas. Qui vivent dans la merde et dans la misère, mais qui veulent conserver leur bien pour le transmettre aux enfants.

- **Et quel regard vous portez sur tous ces dispositifs aujourd'hui ? Quel bilan vous en faites ?**
- Tous ces dispositifs sont extrêmement français. C'est-à-dire que c'est compliqué, pour y accéder, il faut monter des dossiers. C'est beaucoup de paperasses. Dans la mesure où les fichiers sont croisés puisque le fisc peut tout vous contrôler, je pense que les services sociaux pourraient directement monter le dossier. À EDF, à GDF, aux impôts. C'est très compliqué. Ce qui fait que les agents qui s'occupent de vous, l'assistante sociale ou autre n'ont pas forcément tous les textes en tête ne savent pas tout. Ça, pour moi, c'est 50 %. L'autre partie est l'incompétence des agents que vous avez en face de vous. Je dis « incompétents », parce que ce sont des cons, quoi. Ils ne se mettent pas au courant. Ils ne savent pas, etc. L'assistante sociale que je viens de voir, elle m'a dit : « Bon, je vais m'occuper de votre demande de minima vieillesse, enfin de l'ASPA. » Et elle me dit : « Oui, vous êtes propriétaire occupant ? Et vous n'avez pas l'APL ? Il faut faire une demande d'APL. » Je lui dis : « Non, l'APL pour propriétaire occupant, ça n'existe pas. Sauf si vous êtes propriétaire accédant à la

propriété. Si vous avez un crédit. » Et ça, c'est le b.a-ba. C'est un truc qu'elle devrait savoir. Ce n'est pas la dernière page du volume.
- Vous avez compris, on fait cette étude pour une fondation qui va développer des aides, des dispositifs, qui va vouloir communiquer aussi. À votre avis, en termes d'information, de quoi on a besoin ? En tant que bénéficiaire, comment on pourrait être informé ? Par quel type de canal ?
- C'est simple. J'ai reçu un chèque énergie, ils m'ont retrouvé tout seul. J'ai entendu parler à la télévision ou sur internet. On va toucher un truc. Les infos sur internet. La télé, je… j'allume les infos pour savoir si les extra-terrestres ont débarqué. C'est tout. Il n'y a plus d'infos que sur internet. Et puis, on vous donne un numéro de téléphone. Si vous voulez savoir si vous y avez réellement droit. Mais si vous voulez plus de renseignements, ils vous donnent un numéro de téléphone en 0800 quelque chose, taxé à 40 centimes de la minute par mon opérateur. Que ce soit la Caf, que ce soit Pôle Emploi, c'est des numéros en 08. Or tous les opérateurs téléphoniques surtaxent. J'en ai marre d'avoir à payer 5 ou 10 euros en plus à la fin du mois. Parce que j'ai téléphoné à des organismes en 08. 08, c'est payant dans tous les cas.

- **En tout cas si notre fondation met en place numéro, il faut que ce soit un vrai numéro Vert gratuit.**
- Oui, oui, un numéro en 01 ou en 09, etc. Maintenant, je le vois dans le quartier. Les gens n'osent pas téléphoner. Donc, il y a une partie de la population qui n'y va pas. Je crois, qu'on a 1 million, 1 million et demi de personnes qui ont droit au RSA, mais qui ne le savent pas et qui ne font pas la démarche. Donc, s'ils veulent vraiment aider, c'est simple, ils se mettent en contact avec les impôts. Ils voient que les gens touchent le RSA ou par rapport à la déclaration d'impôt, et puis ils envoient un chèque directement.

- **Est-ce qu'il y a des dispositifs qui manquent aujourd'hui ? Des aides qui manquent ?**
- Eh bien, c'est le tarif d'électricité et du gaz. Ça coûte cher ça, c'est un gros poste ça, les assurances, c'est un gros poste. Cette fondation, ça dépend s'ils ont des milliards à donner ou s'ils font un coup de communication en donnant quelques millions par-ci, par-là ou surtout pour se faire mousser. Je ne crois pas à la bonté humaine. Il y a beaucoup de fondations comme ça qui donnent, etc. Mais, c'est déductible des impôts. Ce qui est une bonne chose, d'ailleurs. Donc, c'est un truc financier, hein. Plutôt que donner l'argent à l'État qui ne va pas forcément l'utiliser à bon escient : je le donne directement.

- **À quoi vous verriez que la fondation en question est légitime et que ce n'est pas un coup de pub ?**
- Globalement, je m'en tape.

- **Et du coup, s'ils mettent en place ces dispositifs, quelles sont les informations que vous attendez ?**
- Eh bien, moi, je voudrais tout simplement que cette fondation soit facile d'accès téléphoniquement ou sur Internet. Je préfère téléphoniquement parce que je préfère toujours parler à un être humain. Sur Internet, je dirais, à mon sens, 80 % des sites Internet sont mal foutus. GDF ou autre ou la CAF, etc., c'est écrit en gris sur blanc… C'est illisible… Et sur chaque site Internet, on vous met des sigles, en fin de compte, bon alors, mon compte, il est où ? On cherche à droite, à gauche… Mon fils, donc, a droit à une bourse, quand il était au collège, j'ai loupé le truc parce que j'ai reçu de l'école 3 feuilles, c'était de l'autopromotion. On fait les bourses, patati…

et on me donne un code, il faut activer mon code, je vais sur le site, etc. Bon, j'active mon code, je clique, voilà, c'est activé, super ! Je reçois le mail de confirmation. Mais ce que je n'ai pas vu, c'est qu'il fallait aller dans le menu du sous-menu, du sous-menu, du sous-menu, du sous-menu pour s'inscrire, pour obtenir la bourse. Et 3 mois après, sur le site de l'école, il y a : vous n'avez plus qu'une semaine pour vous inscrire. Bug du site de l'école, c'est que, eux, ils n'avaient plus qu'une semaine pour envoyer les dossiers. Je ne suis pas inscrit… Je ne comprends pas, je n'ai pas pu m'inscrire. Ils me disent : non, Monsieur, il fallait le faire avant. Je fais une recherche et là, je tombe sur un texte, qui émanait du rectorat ou autre, disant : attention, aux écoles et aux services sociaux des écoles, vous devez accompagner les gens parce qu'il y a plein de gens qui ont des problèmes et ils n'obtiennent pas la bourse. C'est vrai que ça fait sauter la moitié des gens qui n'ont pas la bourse parce que c'est compliqué, parce que c'est merdique. Oui, en effet… ou alors, Internet, ce n'est pas ma la logique, le clic où je valide mon code, mais qu'ensuite, j'ai oublié d'aller dans vos 10 sous-menus pour m'inscrire, ça, ce n'était pas marqué. Donc, je ne l'ai pas eu. Et de toute façon, il y est bien marqué qu'une fois que vous avez dépassé la date, il n'y a rien à faire. Donc, si j'ai un moment de crise, j'écrirai au ministre de la solidarité machin pour leur dire : à croire que vous le faites exprès… Pour faire des économies.

- **Si vous aviez un message à faire passer à cette fondation, à cet organisme…**
- Que cette fondation donne de l'argent à un fonds, qui serait géré par le ministère. Mais en fin de compte, ils préfèrent que ça soit directement public pour se faire de la pub… On est dans un pays capitaliste, le chef d'entreprise, il doit faire du bénéfice. Bon, du temps de Monsieur Citroën ou de Monsieur Michelin, l'entreprise, elle construisait des logements pour ses ouvriers, les hôpitaux, l'église qui va avec, etc.… il y avait le sens catholique qui existait. Des ouvriers heureux sont aussi des ouvriers qui travaillent bien. Bon, ça, c'est un peu terminé, donc, les boîtes éthiques, systématiquement, c'est dans un but publicitaire, derrière. Donc… et après tout, ils peuvent peut-être communiquer : nous avons donné de l'argent au ministère qui, lui, gère ce Chèque Énergie, ça ne sera pas 140€, ça sera à 180. Éventuellement, s'ils ont mon nom par un service social, et qu'ils m'envoient un courrier, Monsieur, vous avez peut-être le droit à une aide… puisque de toute façon, mon nom, il doit être fiché quelque part, comme demandeur de… voilà ou qu'ils fassent mailing… En même temps, vous voyez, une campagne de publicité à la télévision… il y a cette campagne sur… obtenez les ampoules basse consommation gratuite.

- **Vous les avez eues ?**
- Non, j'ai cliqué là-dessus. C'est qu'en fin de compte un truc, c'est payant. Au bout d'un moment, on arrive, on paye. De toute façon, il y a un truc où il faut donner votre nom, votre machin, votre truc, en fin de compte, c'est de la récolte de données. Rien n'est jamais gratuit.

- **Ce que je retiens c'est que vous serez méfiant et vous aurez besoin d'aller vérifier la véracité, que ce ne soit pas une arnaque**
- Oui, complètement. À moins qu'ils soient soutenus par le ministère.… Parce que éventuellement, ça peut être bidon, mais enfin, ils prendraient de gros risques. Mais enfin, ça dépend des sommes en jeu. Si c'est quelques millions d'euros, bon, qu'ils communiquent là-dessus et basta. Si on parle de centaine de millions d'euros, ça peut être plus intéressant… Oui, par la TV, infos sur Internet, les journaux.

Mouna, Hauts-de-France, 22 mai

- Si vous deviez vous présenter, qu'est-ce que vous me diriez ?

- Alors, 77, c'est bientôt mes 41 ans, au mois d'août. Je suis maman au foyer. Je suis en recherche d'emploi. J'ai cinq enfants, 13 ans, 11 ans, 9 ans et demi, deux ans et demi, et seize mois. Alors, l'aînée, c'est une fille. Ensuite, c'est trois garçons, et la dernière une fille. C'est vraiment les deux derniers, pour qui je suis restée à la maison. Les trois premiers, je travaillais. J'étais à l'éducation nationale. Assistante d'éducation. En fait, juste après, j'ai fait une formation. Je me suis reconvertie dans une formation AMP, aide médico-psychologique. J'ai travaillé quelques mois dans ce domaine. Bon, après, j'ai eu deux grossesses. Et là, je suis à la recherche d'un travail. Je recherche toujours dans le même domaine AMP. Ou bien, je suis en train de réfléchir à passer des concours administratifs. Donc, je vais vraiment me concentrer là-dessus sur les concours. Après, les prochaines sessions, quand est-ce qu'il y en aura aussi ? Il n'y en a pas tout le temps. Alors, mon mari est à la recherche d'un emploi aussi, il est opérateur de production. En fait, on l'appelle ainsi maintenant, alors qu'avant c'était manutentionnaire. Il travaillait dans l'agroalimentaire précisément. Bon, l'année dernière, il avait fait VTC. Il avait fait chauffeur pendant un an. Et puis, son métier c'est manutentionnaire. Donc il recherche là-dessus... En fait, par rapport au chauffeur la loi elle avait changé, ils demandaient une carte VTC. Il ne l'avait pas eue. Donc, il a dû arrêter.

- Et c'est quoi vos hobbys, vos plaisirs ?

- Le sport moi j'aime beaucoup, je fais quand même deux séances par semaine. Mais j'ai repris... Là, c'est plus du Pilates. J'aime beaucoup ça. Après de temps en temps la lecture quand je peux.

- Si vous regardez en arrière, vous vous dites, dans ma vie, j'ai connu plusieurs chapitres, plusieurs moments de vie. Est-ce que vous pouvez me raconter...

- Que de chemin parcouru. Depuis mon arrivée en France. Je viens du Maroc. Donc, lui il est arrivé à l'âge de 11 ans, moi, je suis arrivée à l'âge de 8 ans. Aucune connaissance de la langue française, sans rien. Aucune base. Donc, vous voyez, il faut s'intégrer, se faire des amis, c'était aussi difficile. Quand on n'a pas du tout cette communication. C'était vraiment une grande intégration. Il y a tout à apprendre. Après, on s'est vite adapté aussi. Franchement, je suis quand même fière de moi parce que je suis quand même arrivée à un certain niveau d'étude, Bac+4. Même si malheureusement pour l'instant c'est sûr qu'en professionnel, ce n'est pas ce que je voulais. Je crois qu'après le Bac, on m'a mal orientée peut-être. J'ai peut-être mal réfléchi à ce que je voulais faire. Je suis partie tête baissée, sans vraiment me dire ce que j'allais faire comme métier. J'ai avancé, en fait, d'année en année. Et puis un jour, je me dis, bon et bien bac+ 4 qu'est-ce que je peux faire, surtout en histoire, il n'y a pas beaucoup de débouchés... Alors, après, le concours d'enseignement. J'ai tenté mais ça n'a pas abouti. Et puis, après, mariage. Et puis, enfants. Grossesses et puis voilà la vie continue.

- Donc, il y a eu cette phase arrivée en France. Et avant c'était comment au Maroc ? Comment vous l'avez vécue, cette période de vie ?

- Une enfance heureuse. J'étais parmi les miens dans mon village. Oui, j'étais très bien. Au contraire, quand on est arrivés en France on en voulait à mon père. Ça ne sert à rien, c'était très bien là-bas.

- Après, donc, il y a eu toute cette phase jusqu'à la fin des études ? Et le mariage qui est arrivé à quelle période ?

- En 2004. 2005, premier bébé. J'ai travaillé juste avant mon mariage. Donc, en tant qu'assistante d'éducation. Dès l'arrêt de mes études. Oui j'ai tout de suite enchainé, l'éducation nationale, ça me plaisait énormément.

- Ça consiste en quoi être assistant éducatif ?

- C'est le surveillant... Dans un collège. J'ai fait ça pendant ces années. Donc, formation d'AMP pendant un an. Et après, j'ai enchaîné quelques petits CDD dans les maisons de retraite. Et après, ça fait deux ans que je suis à la maison pour mes 2 petits bouts 'choux parce que les trois premiers franchement, je n'ai pas du tout profité d'eux. les deux derniers, c'est des surprises. Sincèrement... Ce n'était pas programmé.

- Et racontez-moi vos journées aujourd'hui, une journée type.

- Journée type de maman, on se lève à 7 heures du matin. Étant donné que ma première, elle va au collège. On enchaine avec les autres qui vont en école primaire, donc, 8 heures 15, ils sont tous rentrés à l'école. Donc, après 8 heures et demie, mon mari se lève. Après c'est le petit déjeuner. Préparation du déjeuner, les tâches ménagères. Je les récupère pour déjeuner. Ils rentrent à la maison. C'est volontaire. L'école est à côté, c'est un choix. Avant, je les avais toujours mis à la cantine, ils étaient contents. Parfois ils se plaignaient de la cantine. Ils en avaient un peu marre. Les trois, ils rentrent tous seuls. Ils partent tous seuls, ils rentrent tous seuls de l'école...non ça va de ce côté-là. Ils rentrent à midi moins le quart. Pour y retourner à 13H45. Ils reviennent à 15 heures et quart. Donc, l'après-midi, c'est très, très, très court. Donc, la journée défile. Après s'enchainent les activités sportives, les garçons qui font du foot, pratiquement entrainement tous les jours. Quand je peux, je les amène. Quand mon mari peut, il les amène aussi. Oui, on s'arrange.

- Et après, en fin de journée ?

- Et bien, on rentre c'est les devoirs. Bon, s'ils peuvent les faire avant ça serait bien, avant de partir au sport. S'ils n'ont pas terminé, on les termine ensemble. Après, c'est les douches le diner à préparer.

- Et le coucher des enfants, c'est vers quelle heure ?

- Les plus grands, c'est 21h/21h30. Les plus jeunes, c'est... difficile..., tout dépend. La petite, ça dépend si elle fait une grande sieste l'après-midi, ça peut être un peu plus tard, 22 heures, 23 heures même. Et le petit, lui, il a un sommeil assez difficile. C'est-à-dire qu'il peut se coucher très tard. 11 heures et demie même minuit parfois. Il a du mal à s'endormir. En fait, s'il ne fait pas sa sieste très tôt… Ça lui arrive même de s'endormir vers 18 heures. Alors, il n'y a rien à faire. C'est maman dodo. Et à ce moment-là c'est jusqu'à minuit. Mais parfois, la nuit c'est très difficile. La petite je l'allaite encore donc la nuit c'est difficile, je me réveille encore ce n'est pas évident. Elle est très en demande. Elle n'accepte pas trop le biberon elle ne veut pas. Et puis, on s'y fait.

- Et vous, vous vous cochez vers quelle heure en moyenne ?

- Dès qu'ils sont couchés. Je parle du dernier. Un petit moment de détente, une petite demi-heure sinon à minuit, minuit et demi je suis couchée.

- Et le week-end, c'est quoi le programme ?

- Allez, ça dépend, parce que les garçons ont des tournois et des matchs. Donc, le matin, il faut se lever pour préparer aussi. C'est le foot. Et puis les petits aussi ils se réveillent vers 8 heures et demie, 9 heures. Donc, on essaye de s'accorder une petite sieste quand je peux l'après-midi à la rigueur, les week-ends. Du coup, les week-ends sont rythmés par ces tournois de foot... On aime aussi parfois aller les voir. Donc, quand c'est vraiment des déplacements, il faut y aller, il faut les emmener. Et puis, quand il n'y en a pas, et bien, on profite à la maison...

- Et vous avez de la famille dans le coin ?

- J'ai ma belle-famille, oui. Les parents de mon mari.

- Vous en profitez aussi pour aller les voir le week-end ?

- Oui. Pas tout le temps, malheureusement. C'est assez difficile.

- Et vous avez un réseau d'amis dans le quartier ?

- Oui, on bouge de temps en temps avec mes amis. Bon, c'est des petits restos, pour dire de faire un petit break. Entre mamans, c'est tout. Sinon, ça n'a pas d'intérêt. Bon, eux aussi on leur accorde de temps en temps des petits moments à l'extérieur aussi. On mange à l'extérieur. Moi, j'en ai besoin, on a besoin de se retrouver aussi. De souffler un peu. Et puis après, ça m'arrive aussi de me faire des week-ends à partir. J'ai ma famille qui est dans l'Aisne. Donc, de temps en temps, les vacances scolaires. On va passer 15 jours là-bas chez mes parents. J'ai mes sœurs qui sont à Paris. Donc, on bouge un peu.

- Et racontez-moi un peu au niveau de vos budgets...

- Alors, moi, j'ai l'ASS. C'est les indemnités de chômage partielles. Aux alentours de 500€.

- Et votre mari ?
- Il perçoit le RSA, aux alentours de 300 euros. 320.

- Et vous avez la CAF qui vous aide ?
- Les allocations familiales, oui. L'APL aussi. Le RSA avec l'APL, on est aux alentours de 1600€. Je crois. Sans l'ASS.

- Est-ce qu'il y a des priorités ?
- La priorité : payer les charges déjà. Ça, c'est la priorité, oui.

- Et le loyer, vous payez combien ?
- Le loyer, on a l'APL donc 400 et quelques. Donc, ça fait 50 euros de loyer. Après, les factures d'EDF, les assurances et tout ça. EDF, on a 138 euros par mois. C'est gaz et électricité. Donc, gaz de ville.

- Et est-ce qu'il y a des choses sur lesquelles vous arrivez à vous priver, des choses sur lesquelles on n'arrive pas à se priver ?
- Et bien oui. Pour les grandes vacances par exemple. On ne peut pas aller trop loin. À l'étranger. Je veux dire, partir dans notre pays, on ne peut pas tout le temps y aller. Il y a des moments oui, quand on arrive vraiment à se serrer la ceinture. Qu'on fasse des économies, sinon... c'est impossible. Et là, ça fait quatre ans qu'on n'a pas pu y aller. C'est difficile. Je veux dire, les billets d'avion, ils ne sont pas donnés. Depuis qu'on est 5, c'est assez difficile...ne serait-ce que pour faire les courses, ça chiffre très très vite. Surtout que nous commençons à avoir des ados qui sont exigeants aussi. Ils sont au collège. Et j'ai placé ma fille dans un collège privé, le deuxième aussi, je viens de l'inscrire. C'est un choix... je me sentais plus rassurée, par rapport à l'encadrement. C'est pour cela, en fait que j'ai fait ce choix. J'avais peur, par rapport à la violence dans les écoles publiques. Je ne vais pas faire des clichés, mais dans une ville comme Roubaix, on fait attention où est-ce qu'on met ses enfants. C'est important pour moi, qu'ils soient bien encadrés

- Et si on fait le point sur les principaux postes de dépense du foyer, c'est quoi ?
- Les factures et puis les courses. Le gaz, téléphone, internet... les factures. Assurance voiture, assurance maison. Donc, quand on calcule, ça fait à peu près... 600€ et quelques. 600, 700 euros.

- Donc, à la fin, il reste 1000 euros, grosso modo, pour vivre ?
- Oui. Il y a les dépenses du collège, s'il n'y a pas de voyage, s'il n'y a pas ceci. Donc, il y a aussi les frais d'inscription. Ça fait quand même 280 euros chacun donc ce n'est pas évident. Et par mois, j'en suis à 65... Pour elle toute seule. C'est un collège privé. C'est une école subventionnée par ce que donnent les familles. Après, il faut payer aussi les extras à côté. Il y a leurs vêtements, il faut les habiller, il y a les sports. On essaye de s'en sortir comme on peut.

- Et vous avez une voiture ?
- Oui. Bon, il y a l'assurance, le gazole qui a augmenté aussi. Donc, il y a les frais d'entretien et tout ça.

- Ça vous incite parfois à éviter d'utiliser la voiture ?
- Et bien, quand je peux, franchement oui. Quand c'est à côté, quand j'ai des démarches administratives dans les annexes, mairie, je bouge à pied. Sinon, c'est une question de timing aussi quand on veut aller très vite. Bon, on n'a pas le choix que de prendre la voiture parce que c'est une question de temps, parce qu'on sait qu'on a d'autres choses à faire à côté. Donc, je ne vais pas vous mentir, je suis plus amenée à prendre la voiture qu'à être à pieds.

- Du coup, pas de vacances au Maroc, mais vous arrivez quand même à partir un peu ?
- Et bien, à la campagne, dans les parcs d'attractions, des choses comme ça. Mais bon... À la mer. À Dunkerque. Les dunes, la campagne. Après, on va voir la famille à Paris, des choses comme ça. Pour les enfants, ce n'est pas ça. Après surtout qu'ils ont déjà vécu... ils savent ce que c'est les vacances au Maroc. Ils ont des souvenirs déjà, les grands. Et ils demandent d'ailleurs.

- Et vos petits plaisirs, vos petits luxes ?

- Ça va être un resto avec les enfants à l'extérieur. Ou alors, les petits cinémas. Après, tout dépend de ce qu'il y a aussi en ville. Des expositions, des choses comme ça. Profiter des activités culturelles, payantes et tout ça... j'essaye au moins une fois par mois.

- Et comment ça se passe la gestion des dépenses ?
- C'est en tête en fait. On fait du calcul. Un calcul mental. On sait ce qu'on dépense. Après, on vérifie souvent aussi nos comptes, ce qui reste. Il faut qu'on s'en sorte quand on arrive en fin de mois. Les courses, on en fait beaucoup. Je fais vraiment attention aux promotions, aux choses comme ça. Donc, ça aide énormément. Éplucher les prospectus et tout ça. Mes enfants, ils ne manquent de rien.

- Est-ce que ça vous arrive de faire des crédits ?
- Bon, pour de gros achats pour l'électroménager, oui. Des trois fois sans frais. En général, d'ailleurs, c'est gratuit. Non, on évite les crédits, pour ne pas tomber dans ce piège-là. Et puis, ça va être un cercle infernal. Un crédit pour rembourser un autre. Un autre crédit pour rembourser les deux. Et puis... C'est l'escalade.

- Il y a des mois plus difficiles que d'autres ?
- Oui. Les mois où tout arrive... La rentrée. Pas à la rentrée de septembre, ça va, puisque tu reçois la prime de la rentrée. Donc, ça va encore. En fait, je ne sais pas vous dire si vraiment il y a un mois précis qui est plus difficile qu'un autre. Quand il y a toutes les factures qui tombent, l'assurance au mois de janvier, février où il y a tout qui tombe. C'est surtout là. La taxe d'habitation... À la rentrée de septembre à décembre... même plus. En janvier, février. Encore septembre, ça va encore, on a la prime de rentrée pour faire face aux frais de rentrée, ça va. Mais, à partir d'octobre...

- Et ça vous est déjà arrivé, d'être en retard sur certains paiements de factures ?
- Bien sûr. La dernière fois, c'était juste l'assurance..., c'était un retard. En fait, ce n'était même pas volontaire. C'était un oubli. Ce n'était même pas qu'on ne pouvait pas, c'était vraiment un oubli. Et donc de là, ça s'enchaînait... les mois se sont enchaînés. Véritablement des retards, il n'y en a pas eu tant que ça. On fait attention, parce que nous, c'est le prélèvement automatique que je fais justement pour éviter tout retard. Parce que si vous oubliez...

- Financièrement, pour faire vivre une famille de sept avec ces revenus-là, ce n'est pas facile ?
- Non. Ce n'est pas du tout facile. Très difficile. On a vraiment senti la différence avec les 2 derniers. Les trois premiers aussi, ce n'était pas facile non plus. Parce que, en grandissant, ça demande énormément de choses. Mais c'est vrai que les deux derniers, oui. C'est le lait, c'est les couches et tout ça. Surtout que là il n'y a pas une grande différence d'âge. Il n'y a pas très longtemps qu'on le perçoit le RSA aussi...

- Mais vous avez connu une période où vous touchiez moins qu'aujourd'hui ?
- Oui, le RSA, ça fait même pas un an je crois...

- Et quand c'est difficile financièrement, c'est quoi les conséquences sur vous ?
- On pète un plomb. Non, non. On essaye de faire ce qu'on peut. On essaye de relativiser quand même. On n'est pas du genre à dire « on va broyer du noir, ça y est. » Ce n'est pas vraiment l'inquiétude. Bon... des petites déceptions, on va dire. Après,

on s'en veut, à nous-mêmes, en disant que peut-être qu'on n'a pas fait les choses comme il fallait. Et après, malheureusement... mon mari, ce n'est pas comme s'il ne cherchait pas de travail. Il est constamment en train de rechercher. Donc, malheureusement, c'est peut-être pas la chance qui est de notre côté. On se dit peut-être qu'on n'a pas de bol, on n'a pas de chance, dans ces moments-là. De la frustration. On se sent plus frustrés. On se culpabilise par rapport aux enfants, on ne peut pas leur offrir certaines choses. Quand on me dit « Maman, je veux ça, maman pourquoi nous on n'a pas ça », c'est difficile de répondre à ça. Donc de leur expliquer.

Après... on est très croyants aussi. Donc, il y a la religion aussi qui fait que, bon, on tient, grâce à ça. Il y a plus malheureux que nous, il y a plus démunis que nous. Oui, on est philosophe et après on rebondit.

- Et est-ce qu'il y a des conséquences au niveau du logement, par exemple ?

- Non. On aimerait bien surtout déménager. Les travaux, de ce côté-là, il n'y a pas de souci.

- Idéalement, vous aimeriez aller où ?

- En tout cas, changer, partir en maison, ça, c'est sûr. Oui, quitter Roubaix, ça, c'est certain aussi. Moi, je n'ai pas grandi ici... Donc, j'ai du mal à... me projeter longtemps ici. Alors, déjà... ça fait quoi 10 ans que je suis ici ? Plus que ça, oui. Oui, 13 ans qu'on est mariés. Donc, je dis des bêtises. Oui, je ne pensais pas rester aussi longtemps que ça. Et finalement, on est encore là. Oui, je veux partir pas vraiment à la campagne non plus, mais le juste milieu. C'est par rapport aux enfants. Leur offrir un meilleur environnement. Surtout ça.

- Et sur le plan du chauffage, de l'eau chaude, est-ce que parfois vous vous dites, il faut qu'on se restreigne, notamment dans les mois plus difficiles ? Est-ce qu'il y a un impact sur votre consommation, sur vos habitudes de vie ?

- Non. Ça ne change pas de ce côté-là. Ce n'est pas qu'on ne fait pas attention... On fait attention. J'ai répété la même chose aux enfants. Surtout quand ils prennent leur douche.

- Mais l'hiver, est-ce que vous vous chauffez moins ?

- Tout dépend, non. Après, tout dépend des températures. Nous, ça va. On est dans un appartement, il y a des voisins au-dessus, il y a des voisins au-dessous. Donc, ça chauffe en fait. Donc, franchement, on n'a pas besoin de tant que ça en fait. Une bonne couette bien chaude, voilà.

- C'est du chauffage collectif ici ?

- Non. C'est individuel. On l'utilise le chauffage pendant l'hiver. Il est allumé 24/24. Quand il fait très froid. Tout dépend des températures. On ne se prive pas.

- Vous êtes locataires ?

- Oui.

- Et sur la relation avec les propriétaires, vous avez déjà été en retard sur le paiement du loyer ?

- Non, comme je suis en prélèvement automatique, il n'y a pas de souci de ce côté-là.

- Les factures, j'ai l'impression que pour vous, c'est important de les payer.
- Oui. C'est très important. Comme ça on ne doit rien à personne, et on n'est pas endetté, de ce côté-là, on est assidus, on fait vraiment attention.

- Et il y a des impacts sur la santé quand on a des problèmes financiers ?
- On est plus anxieux. Quand il y a les moments difficiles, on a beaucoup de mal à dormir.

- Est-ce que vous allez chez le médecin ?
- On a la CMU. Donc, de ce côté-là, il n'y a pas de souci. C'est la CMU Universelle. C'est pris en charge. Tout ce qui est lunettes tout ce qui est dents, non. Après, les lunettes, on a toujours des frais supplémentaires à payer de notre poche. Ce n'est pas du total. Non, loin de là.

- Et parmi les enfants, il y en a qui ont des lunettes ?
- Oui. Moi, j'en ai, mon mari, ma fille qui en a. Adil aussi. On est quatre dans la famille. On ne les a pas tous faits en même temps. Et puis, après, quand il fait, il faut. Je veux dire, s'il y a des lunettes cassées, on n'a pas le choix que de remplacer. Bon, franchement, jusqu'ici, on a de la chance. On a des enfants... enfin, les deux qui en portent, ils font très attention. Bon, après, c'est plutôt en grandissant. Donc, il faut rechanger par rapport à la taille. Mais ça va.

- Est-ce qu'il y a un impact sur la mobilité ? Est-ce que vous utilisez moins la voiture quand c'est des mois vraiment difficiles... ?
- Oui. On fait attention. On ne l'utilise pas comme ça gratuitement. Mais on l'utilise quand même quand on va aller faire une course, quand on va aller prendre les enfants… Pour les rendez-vous. Les rendez-vous et les activités sportives. On la prend tout le temps quand même. On en a besoin.

- Et sur la vie sociale, est-ce que vous recevez parfois du monde à la maison ?
- La famille, oui. Ils ne viennent pas tout le temps non plus. Donc... ça n'a pas vraiment d'impact.

- Mais est-ce qu'on sort moins... Parce qu'on se dit... si on sort, on est tenté aussi de dépenser.
- Dépenser. Bien sûr. On est vraiment tenté, oui. Moi, quand j'ai besoin de quelque chose, je vais directement où il faut. Hop, je le prends. Et je file. On ne traîne pas. Si je veux avoir du lait. Hop, je prends mon lait et je me casse. Hop. Je file. Comme ça, je regarde ni à droite ni à gauche.

- Ça fait longtemps que vous ne vous êtes pas offert des vêtements ou des petits trucs... ?
- Ça, c'est sûr. On sacrifie. Et il y a des moments où on ne va pas sortir, pas de cinéma. Dans les mois difficiles, on se prive quand même.

- Et au niveau de l'alimentaire ?
- Les promotions. Après, on essaye franchement de ne pas les priver aussi. Leur donner ce qu'ils veulent. On ne veut pas non plus leur montrer ce qu'est la précarité. Je ne veux pas leur faire ressentir ça. On essaye de leur acheter ce qu'ils veulent.

Mais tout en leur expliquant qu'il y a des moments difficiles, qu'ils ne peuvent pas tout avoir aussi... mais ça, ils le comprennent très bien. Donc, ça va.

- Alors, racontez-moi un peu cet appartement.
- C'est un HLM. Ça fait 10 ans qu'on y est. Décembre 2007. Donc, ça fait quelques années que j'ai fait une demande de mutation, mais... Dans une maison. Enfin, c'est vrai qu'on a exigé une maison. Parce que, avec maintenant, avec 5 enfants, devoir vivre dans cet espace, c'est juste impossible.

- Il y a combien de mètres carrés ici ?
- 110 m².

- Il y a combien de chambres ?
-Trois. Il y a la grande chambre. Et rien qu'ici il y a 25 m² quand même, donc... Les garçons, sont trois dans la même chambre. La petite, pour l'instant elle est avec moi.

- Et c'est un appartement ancien ?
- Oui. Les immeubles, ils datent de 1928. C'est très vieux. Je ne comprends même pas pourquoi ils ne l'ont pas détruit. Ils en ont détruit de beaucoup plus récents... L'amiante, les trucs...c'est des anciennes constructions.

- Vous pensez qu'il y a de l'amiante ?
- C'est sûr. 1928, c'est sûr et certain.

- Donc, ce n'est pas en très bon état ?
- En très bon état, non. Non, c'est mal isolé. Parce que franchement, on entend tout ce qui se passe chez les voisins. C'est très bruyant.

- Il y a de la déperdition de chaleur ?
- Non, c'est la température... il y a les courants d'air. Et puis il faut augmenter jusqu'à 25 degrés pour que ça chauffe vraiment bien. On met le thermostat à 25 degrés, pour bien réchauffer. En fait, comme c'est un système de chaudière, une fois que ça atteint la température, ça se refroidit très vite. On a des radiateurs qui sont très fins, qui ne retiennent pas la chaleur. Donc, ça se refroidit très vite. Donc, forcément, bon, c'est comme ça qu'en fait la facture augmente. On n'arrive pas à trouver le juste équilibre. Parfois, le chauffage, on baisse, on remonte, on baisse, on remonte. Soit il fait trop chaud, soit il fait trop froid. Ce n'est pas facile de doser.

- Si vous deviez faire un bilan sur cet appartement, qu'est-ce qui vous plaît, qu'est-ce qui ne vous plaît pas dans cet appart ?
- Tout me déplait moi... Je veux dire, si on avait deux enfants peut-être, à la rigueur. Mais là, avec cinq enfants, ce n'est plus possible, je veux dire l'espace... mais c'est notre bilan depuis le début. On n'avait pas le choix. C'était par dépit qu'on l'a pris. En même temps on ne pensait pas rester très longtemps dessus. Et au final...

- Comment vous décririez le quartier ?
- Bon, il y a une grande concentration de notre de communauté, maghrébine. Donc, ce n'est pas forcément un avantage, surtout qu'il y a quand même de la violence. Il y a beaucoup de dégradations de voitures, tout ça. Il y a quand même de bons voisins. Non, mais en gros c'est vraiment les jeunes du quartier qui traînent, c'est bruyant la nuit...

- Il y a un peu de délinquance dans le coin ?
- Oui, parce qu'en fait, il y a eu une politique de relogement, depuis quelque temps. De quartiers un peu plus chauds vers ici. Alors que nous, au début, quand on venait d'arriver... C'était très calme. Tout le monde prisait ce quartier. Et depuis ce relogement, malheureusement, il y a de la délinquance. Et c'est aussi pour cela qu'on a vraiment envie de partir d'ici.

- Et au niveau de l'énergie, quel bilan vous faites du chauffage au gaz ?
- On paie trop, le chauffage, on l'utilise uniquement l'hiver. Et encore, quand je dis l'hiver, c'est vraiment novembre, décembre... les grosses saisons froides. C'est à peu près 1600 ou 1700 euros par an. C'est cher. En plus, le chauffage il est allumé que 6 mois et encore... Au gaz, c'est cher. Et donc, là on paye plus de charges, et le chauffage est pas dedans. Par rapport à avant.

- Et l'électricité, vous avez une idée de ce que ça représente ?
- 50 euros, je crois... Par mois. Même moins.

- Sur l'électricité, vous avez réussi à limiter la consommation ?
- Limiter, on ne limite même pas, il n'y a pas vraiment de limitation. On vit normalement. *La télé*... Ce n'est pas ce qui consomme le plus la télé. Ce n'est pas le réfrigérateur. C'est la machine à laver. Et le sèche-linge. Et avec les cinq, on l'utilise tous les jours, même deux trois fois dans la journée. Après, il n'y a pas que les vêtements. Il y a aussi les draps, les serviettes, tout ça. Ça tourne tout le temps. Rien que le sport déjà, tous les jours, il faut relaver, oh, là, là... ils ont des entraînements tous les jours.

- Et quels regards vous portez vous sur l'énergie aujourd'hui ? Est-ce que vous êtes mobilisé sur les économies de l'énergie ? Comment vous vous décririez comme consommateurs d'énergie, en fait ?
- Bon, en fait, normal. On n'est ni des gros consommateurs ni non plus des faibles consommateurs. Je veux dire, on se placerait dans la moyenne. C'est vrai qu'on ne fait pas très attention parce qu'on n'a pas le choix. De toute façon, il faut bien utiliser la machine. Même si on faisait attention, avec les enfants, on leur répète tout le temps d'éteindre. Dès que vous quittez une pièce, vous éteignez. Donc, le temps que ça rentre dans la tête des enfants, c'est difficile. On est toujours obligé de passer derrière... On essaye quand même de faire attention. Je veux dire comme on peut, c'est vrai que je les engueule quand je vois la lumière allumée. Quand la pièce est vide, et que la lumière reste allumée... les douches c'est pareil, on leur demande de faire attention. Après, il ne faut pas non plus que ça devienne un acharnement sur eux...

- Et est-ce qu'il y a des actions que vous avez mises en place pour essayer de diminuer la consommation ?
- C'est toutes des ampoules à LED.

- C'est vous qui les avez achetées ?
- Non. J'en avais acheté certaines et cette année, tous les bailleurs sociaux en ont procuré à tous les locataires. J'avais commencé déjà à en acheter.

- Et vous avez vu un impact sur la facture ?
- Franchement, il n'y a rien du tout, j'ai envie de dire. Bon, moi aussi, je pensais, mais non. C'est toujours le même montant. Ça n'a pas changé de ce côté-là.

- Et les bailleurs sociaux, c'est eux qui vous avaient fournis ?
- Oui. Une fois.

- Ils vous avaient informés ?
- Ils nous ont informés par courrier, qu'on allait recevoir un carton, une boite d'ampoule.

- Et sur les problématiques d'isolation, ils sont au courant de... ?
- Bien sûr qu'ils sont au courant. Ça va leur coûter cher de tout refaire parce qu'il y a beaucoup d'appartements quand même ici.

- Mais vous avez déjà des doubles vitrages ?
- Ce n'est pas suffisant. C'est l'épaisseur des murs. À l'intérieur, il n'y a rien. C'est vide. Du plancher, du bois. Mais c'est vieux en même temps. Notre voisine, à peine, je marchais, elle disait vous faites du bruit. Pour vous dire à quel point c'est mal isolé. Et pourtant, on les a informés. Ils ne veulent rien entendre de toute manière.

- Qu'est-ce que vous connaissez aujourd'hui comme dispositif d'aide pour vous accompagner ou vous aider en situation de précarité ?
- Pour l'alimentation, je sais qu'au cas où il y a les Restos du Cœur, des choses comme ça. En cas de difficulté pour payer l'électricité, on a le FSL. C'est l'assistante sociale qui…

- Et si un jour on a du mal pour payer l'énergie, il faut faire un dossier via l'assistante sociale ?
- Ce n'est pas sûr qu'il soit accepté. Tout dépend des conditions… Eux aussi, ils calculent après tout ce qui rentre, tout ce qui sort…

- Et les Restos du Cœur, ça vous est déjà arrivé de… ?
- Non, jamais. On n'avait pas à avoir recours à ça. Et puis, c'est peut-être la fierté aussi. Il faut vraiment ne plus avoir à manger pour aller aux Restos du Cœur. Oui, il faut vraiment ne rien avoir dans son frigo, rien du tout. Plus d'argent… Plus un euro pour vivre pour acheter quoi que ce soit, mais non, ça ne nous est jamais arrivé.

- Il y a d'autres aides que vous avez en tête ?
- Pas à notre connaissance… Parce que… pas d'utilité. Il y a d'autres personnes qui en ont besoin. Comme les Restos du Cœur, il faut vraiment ne plus rien avoir pour se retourner vers ces aides-là. Je pense qu'il y a beaucoup de gens qui en ont besoin, sincèrement, ça ne nous est jamais traversé l'esprit. Enfin, pour moi, pour en arriver là, c'est vraiment l'échec total. Si j'en arrive jusque-là, ce serait pour moi un échec personnel. Un problème de fierté. On ne sait pas ce que l'avenir nous réserve. J'espère que… Dieu m'en préserve.

- Et l'assistante sociale, vous êtes déjà allé la voir ?
- Non. Je me dis que pour l'instant… Pas eu besoin. Si on en avait vraiment eu besoin… Je vous dis, même pour la demande de logement… Et pourtant, je sais que l'assistante sociale pouvait nous aider. Je n'ai même pas été la voir. Alors que je sais

que je peux avoir recours. Il faut vraiment trouver le temps, il faut prendre rendez-vous, y aller, les démarches et tout ça. Après, je harcèle plus le bailleur social. Je le harcèle. C'est un manque de temps tout simplement ou d'oubli tout simplement.

- Et dans le domaine de la santé, est-ce que vous connaissez des acteurs ou des dispositifs qui peuvent aider ?
- Comme la CMU, ça, je sais que c'est une aide… On en bénéficie…

- Dans le domaine des loisirs… ?
- Oui, c'est vrai qu'il y a les vacaf aussi. Les Chèques vacances. Moi, je ne les ai jamais utilisés. On en a reçus… Je voulais le faire… Malheureusement, le budget de la Caf du Nord est déjà épuisé. Je ne pensais pas que c'était vraiment si urgent… Oui, ça allait très vite. On vous accorde tel montant, tel truc. C'était pour nous. Parce qu'en fait c'est marqué : « Limité jusqu'à telle date, jusqu'en 2019. » Donc, je pensais que c'était valable pendant toute sa durée. Mais en fait, non. C'est quand j'ai été faire la réservation. On me dit « Non, le budget est déjà épuisé. » Etant donné qu'on ne pouvait pas partir au Maroc, ce serait bien pour les enfants. Pourquoi ne pas partir quelque part dans le sud de la France… faire profiter les enfants. Mais tant pis. Donc, c'est peut-être de ma faute encore une fois. Je ne me suis pas prise plus tôt. Surtout, en fait, manque de connaissance. Je ne savais pas.

- Et sur les sports ? Vous avez eu des aides pour les activités sportives ?
- Non. Les inscriptions et tout ça, rien. Par la mairie, quoi que ce soit, il n'y a rien du tout. C'est le même prix pour tout le monde. Donc pour nos deux enfants qui sont au foot, on est à 110 euros chacun. Par an. Non, il n'y a pas d'aides de ce côté-là. Après, tout dépend des villes. Roubaix n'octroie pas d'aides pour le sport.

- Et le chèque énergie, vous connaissez ?
- On en a bénéficié ça aussi. C'est vrai, on n'en a pas parlé, on l'a reçu. C'est la première fois. En fait, c'est par hasard. Quand j'étais sur le site de la Caf. C'est là que j'en ai entendu parler. Et puis aussi par les informations. C'est la première fois. Donc, pour aider un peu les familles en difficulté, c'est bien. Pour un mois, on voit quand même déjà la différence. Sur 138 euros, on a quand même reçu 152 euros. On peut faire autre chose… Moi, j'ai fait ça en ligne. Ça n'a pas été compliqué. Il suffit de suivre les explications. Mais c'est vrai que ça n'a pas encore été pris en compte, par contre. Je pensais que ça allait se faire tout de suite, mais…

- Est-ce que quand on a des dispositifs via internet, pour vous, c'est une contrainte ou vous êtes à l'aise avec l'outil numérique ?
- Non, on est à l'aise, au contraire. Oui, pas de problème. Au contraire, je préfère. C'est plus pratique. Ça va plus vite. Ça nous évite les déplacements. C'est le côté plus rapide, quoi.

- Donc, au final, aujourd'hui, si je récapitule, dans votre cas, pas de relation avec l'assistante sociale.
- Non.

- Dans les aides que vous avez, c'est la CMU. Chèques vacances, mais cette année, ça n'a pas fonctionné.
- Chèques vacances, on ne l'a jamais utilisé. On voulait cette année, mais on ne l'a pas utilisé.

- Mais les autres années, vous ne l'aviez pas utilisé, pourquoi ?
- On ne les a jamais calculés. On ne s'est jamais dit : « Oui, on va en profiter. » Parce qu'en fait, chaque année, on se disait : « Là, on va partir au Maroc. » Donc, on ne calculait pas. Et puis, au final, quand on voyait que le budget… forcément, on ne pouvait pas… On n'avait pas beaucoup d'économies, c'était mort.

- Parce que pour les vacances, vous avez un compte sur lequel vous arrivez à mettre un peu de sous de temps en temps ?
- Oui, sur le livret épargne. C'est grâce à ça aussi qu'on tient aussi. Et tant mieux j'ai envie de dire. Parce que si on n'avait pas ça… Et puis, on a quand même un compte à l'étranger, au Maroc on met aussi… chaque mois. C'est vrai que cette année, on avait plus qu'à prendre les billets et partir. On avait ce qui fallait là-bas, mais… Malheureusement, c'était le prix des billets.

- Une fois que vous êtes là-bas, vous avez de quoi vivre avec l'argent sur ce compte en fait, c'est ça ?
- Oui, oui. 3000 euros. Pour les 7.

- Et finalement, sur ces différents dispositifs que vous avez utilisés, quel regard vous portez là-dessus ? Est-ce que ça aurait pu être mieux fait ?
- Mieux informés… oui. Par rapport au vacaf. Tout est en ligne maintenant. On vous envoie des mails, mais on ne va pas les regarder forcément. Donc, on passe à côté de plein de choses. Peut-être informer par courrier aussi.

- Et quand vous regardez l'avenir, c'est quoi vos projets ?
- Le projet, c'est d'avoir encore 3 enfants (rires). Ce serait que chacun retrouve une situation professionnelle. Et puis, changer de logement tout simplement. Ce serait déjà beaucoup. Non, mais ça va se faire. Il n'y a pas de raison, hein. C'est vraiment la priorité. C'est de retrouver un emploi et puis partir.

- Et dans le logement, si vous êtes amenés à rester ici, vous aviez en tête des projets d'amélioration ?
- Qu'est-ce que vous voulez qu'on améliore ? Les murs, on ne peut pas toucher. Ce n'est pas notre logement. À part juste embellir les murs. On ne peut pas, parce qu'il n'y a pas de placards, il n'y a rien du tout. Rien, rien, rien. Il faudrait tout réaménager, en fait. On va déménager de toute façon, quoi qu'il arrive.

- Imaginons demain, cette fondation qui veut développer des dispositifs d'aide, comment il faudrait qu'elle vous informe ?
- Par courrier. Après, un site ou des choses comme ça. Parce que moi, j'ouvre tout de suite les courriers. On fera plus attention. Et puis, il y aura plus peut-être du détail. Plus d'explications, quel genre d'aide. Qui peut en bénéficier. Les conditions… oui, surtout ça. Et puis, comment on peut en bénéficier ? Un site internet. Et puis, pourquoi pas aussi par mail. Il faut déjà en parler dans les médias pour savoir… pour moi. Après, même par les organismes. Caf…

- Il y a des associations aussi peut-être dans le quartier ?
- Il n'y a rien ici. Si, ça doit en exister. Mais pas à notre connaissance. Nous, on n'y pense même pas. Tout simplement. Pas le temps, en fait.

- Et si on imagine que vous avez une baguette magique pour concevoir le dispositif d'aide idéal qui pourrait correspondre à votre situation. Qu'est-ce qu'il faudrait développer ?
- Franchement, si j'avais une baguette magique, je fais « piou » et je trouve un emploi. Et je n'ai pas besoin de tout ça. En France, il y a beaucoup d'aides. Franchement, en France, il y a pas mal de choses. C'est déjà très généreux. Même trop, j'ai envie de dire. En France, je ne comprends même pas qu'il y a des gens qui sont au feu rouge en train de mendier. Pas des étrangers, mais des Français. Ce n'est pas possible en France. Pas en France. Il y a un minimum. Ils peuvent avoir un logement. Il y a le RSA, ils peuvent se faire soigner gratuitement. Ils peuvent aller chercher de la nourriture gratuitement. Ce n'est pas possible de voir ça. C'est vraiment qu'ils le veulent. Ici, on est en France. Ils ne sont pas obligés d'avoir un appartement. Ils peuvent avoir un foyer. Les foyers jeunes travailleurs, tout ça, il y a plein de choses. Le loyer, tu ne le payes pas. C'est l'APL.

- Et s'il y avait un organisme qui voulait développer plus spécifiquement des dispositifs pour aider dans le domaine de l'énergie ? Est-ce que là, il y a des choses à faire ? Est-ce que ça vous donne des idées ?
- Un coup de pouce pour réaménager son habitation. Pour l'isoler. Un gain d'énergie aussi. Parce que nous, on est les locataires. C'est pour ça que je n'ai pas beaucoup d'idée, mais quand on est propriétaire, quand on a une maison, on peut par exemple… les énergies…Pour l'isolation. L'énergie solaire. Même remplacer les radiateurs, des choses comme ça. Ce n'est pas donné non plus les radiateurs.

- Vous, aujourd'hui, vos radiateurs, ils ne sont pas satisfaisants ?
- Non, ils ne sont pas aux normes. J'avais demandé à ce qu'on les change. Ils sont très fins, ils ne tiennent pas la chaleur. En fait, quand on atteint la température voulue, c'est-à-dire 25 degrés. Là, il est brûlant. Mais au bout de 3-4-5 minutes, ça y est, il s'est refroidi. Et donc, c'est reparti, ça chauffe et ça tire… Donc, oui, il y a aussi un problème de radiateur.

- Et d'aider les personnes un peu en précarité à accéder à des produits qui sont normalement plus chers. Mais les faire à plus petits prix. Comme ils sont moins consommateurs. D'avoir des aides de ce type-là. Pour aider à bien s'équiper ? Est-ce que c'est pertinent ?
- Ah, bien sûr. On aurait beaucoup plus accès aux produits qui consomment moins. Mais il faut toujours en faire plus. Est-ce que c'est un moyen… Moi, je pense qu'on en demande trop à la société. C'est une question d'honneur, de fierté… non, je ne veux pas être assisté. Je ne suis pas handicapé. Je ne suis pas aveugle. Je n'ai pas un bras en moins.

- Dans d'autres domaines, vous êtes plus prêts à accepter un coup de pouce ?
- Oui, bien sûr. Le chèque énergie, pas mal de monde l'ont reçu. Il y a même des gens qui travaillent qui l'ont reçu. Non, franchement, c'est très intéressant.

- Cette fondation, quand elle va se faire connaître, quand elle va communiquer, comment elle doit se positionner par rapport à vous ?
- Une fondation comme ça, elle est juste là pour aider les gens, ce n'est pas à but lucratif. Enfin, il faut que ce soit vraiment quelque chose de bien concret, que les gens, ils aient connaissance… après, ça va être du bouche-à-oreille. C'est comme cela qu'on sera plus rassurés. De dire : « Oui, effectivement, c'est une bonne

entreprise. » D'avoir des avis sur internet. De gens qui ont bénéficié. Leur retour d'expérience. De toute façon, c'est une fondation. Donc, c'est comme une association. C'est caritatif, donc il n'est même pas là pour vendre des choses ou faire du business, c'est pour aider les gens, donc on a confiance automatiquement.

- Si vous aviez un conseil à leur donner. Ce serait quoi ?
- D'aller jusqu'au bout, en fait. Un autre chèque énergie. Pourquoi pas une participation par mois ? Je dis bien une toute petite, hein. Parce que là, 152 euros, ce sera un mois. Après, ça va vite retomber. Mais 138 euros par mois, ça va être tout le temps. Donc, pourquoi ne pas échelonner une aide par mensualités, surtout dans l'énergie… Nous donner un coup de pouce pour les demandes de logement. Sincèrement, franchement, j'ai l'impression qu'on est délaissés depuis que… Ils s'en foutent complètement. Enfin, les logements… pour ceux qui demandent des demandes. Ou même les familles nombreuses. Avant, ça ne posait pas de problème. On avait 2-3-4 enfants, automatiquement, on avait une maison. Alors que maintenant… même en HLM, ça devient très compliqué. Les conditions… Vous avez déjà un toit… Ils ont changé. Les bailleurs sociaux, ce n'est plus ce qu'ils étaient avant. Oui, ils demandent des bulletins de paye… Alors qu'avant, non, c'était vraiment sur les critères sociaux. J'ai l'impression que ça se privatise un petit peu.

- En tout cas, moi, j'ai terminé de vous embêter avec mes questions. Je vous remercie.

Leila, Hauts-de-France, 22 mai 2018

- Dans un premier temps, je vais vous demander de me dire un peu qui vous êtes. - Je suis maman. J'ai 36 ans. J'ai toujours bossé. J'ai arrêté de travailler suite à mon divorce. Que… c'est un peu compliqué financièrement…

- C'est quoi qui vous a obligé à arrêter ?
- J'avais des horaires pas possibles et avec la gestion des enfants, c'était juste… En fait, j'étais agent de maîtrise dans la gestion de portefeuille clients Kiloutou, du B2B. C'était un peu compliqué, du coup, j'ai préféré arrêter.

- Et ça fait combien de temps que vous êtes dans cette situation plus difficile financièrement ?
- Et ça va faire 2 ans. C'est la première fois depuis que j'ai 19 ans que je ne travaille pas.

- Et ça a quel impact sur vous ? Financier, déjà ?
- Eh bien, là, je touche un SMIC… On va dire que je touche à peu près un SMIC au… Pôle Emploi. Je suis à Pôle Emploi encore quelque mois. Mais là, après, j'ai peur.

- Et vos garçons, alors, ils ont quel âge ?
- Ils ont 8 et 5 ans. J'ai la garde et le papa, il a le droit de visite élargi. Mais là, il a demandé la garde alternée. Donc, à voir. Mon divorce a été prononcé le 15 mai. J'attends la réponse du jugement.

- Et vous vous voyez les choses comment ?
-Je ne veux pas me prendre la tête. C'est déjà un choix de ma part d'avoir divorcé, donc, je suis déjà bien. Donc, peu importe après ce qui se passe…

- Quand vous regardez en arrière, vous avez connu plusieurs chapitres, plusieurs périodes de vie, comment vous les décririez ces chapitres ?
- Bon, j'ai appris beaucoup des gens. J'ai appris beaucoup de mon passé. J'ai vécu 10 ans… maritalement, j'ai clairement souffert. C'était du harcèlement, c'était du rabaissement psychologique, du harcèlement moral, enfin… tout ce qu'on peut imaginer. Mais j'ai un fort caractère. Mais voilà, je suis aujourd'hui je suis bien dans mes pompes. 10 ans de calvaire. Et puis ensuite, prise de décision d'arrêter de travailler… Vous savez, quand le soir, vous finissez à 19h, 19h30, voire 20h. Puisque

c'est les bureaux et comme il n'y a personne pour garder vos enfants… après je paie des nounous… J'ai payé super cher. Puis des fois… la garderie, c'était vraiment incompatible. Du coup, j'ai arrêté.

- Donc, du coup, aujourd'hui, c'est quoi vos journées types ? Si on parle d'une journée classique où les enfants ont école, comment vous vous organisez ?

- Le matin, je vais les déposer à l'école. Ils se lèvent à 7h. Donc, je fais leur petit-déjeuner… ils déjeunent et je les dépose à l'école. Ils sont en grande section de maternelle et CE2. Alors, je rentre. Je fais le ménage. J'ai fait le choix aussi de les récupérer et qu'ils ne restent pas à la cantine. Et puis je les ai mis dans le privé. Du coup, un repas, c'est 5€. Ça fait 10€ la journée. Je ne peux pas. Et puis, j'ai vendu la maison, j'ai fait table rase. Oui, j'étais propriétaire d'une grande maison semi-individuelle et j'ai décidé de la vendre. J'ai voulu rester dans la maison pour les enfants, au début. Mais j'avais un crédit à 1100€/mois. Ce n'était juste pas possible. En plus, après… c'était les frais de notaires et tout. Et puis, je suis ici, ça fait un an. Du coup, c'est pour ça, je n'ai pas de canapé. Je l'ai commandé. J'ai monté mes meubles hier. Au début, j'ai tout laissé comme ça. En fait, je m'y sens bien. Et il y a un nouveau membre dans la famille depuis une semaine, mon chat. Il s'appelle Cacahuète. Et il n'a même pas 2 mois. La personne qui me l'a donné, je pense, a mal fait les choses, il n'est pas propre du tout. Je pense qu'il n'est pas sevré, en fait. Je l'ai eu et il ne mangeait rien. J'ai tout essayé, j'ai acheté toutes les marques possibles, il a fini par aimer les Purina One. Donc, là, il mange. C'est le principal.

- Après, la fin de l'école, c'est à quelle heure ?

- 16h30. Et après je suis là, après les devoirs et le bain, et on joue de temps en temps. On fait des Lego… Et le dîner. Je prépare le dîner. Et ils se couchent à 20h. Le matin, ils sont encore fatigués. Du coup, à 19h, je les fais manger. Ils se brossent les dents et 20h, ils dorment. Ils ronflent à 20h. C'est des mecs. Et après, je fais mon ménage et je prends le temps pour moi. Moi, je me couche vers 23h.

- Et le week-end ? C'est quoi le rythme ?

- Week-end… Eh bien, je les ai une fois sur deux. Du coup… J'ai deux types de week-ends. Quand je suis avec eux, je vais souvent dans la famille ou chez des amis. Après, j'ai diminué… on m'invite plus qu'avant. J'essaie d'être rigoureuse sur mes dépenses. Je suis une grosse dépensière. Je suis une acheteuse compulsive. Et

quand vous étiez à 3000€ presque au mois et que vous tombez à 1000… Ça veut dire qu'on ne peut plus tout se permettre quoi. Et du coup, j'ai encore beaucoup d'habits, comme je suis une acheteuse compulsive, je retrouve des vêtements neufs que j'avais et que je n'avais jamais mis. Du coup, ça va. Je ne suis pas trop frustrée. Mais c'est des fois compliqué.

- Au niveau social, vous avez les amis, la famille… ?

- J'essaye de m'entourer, effectivement. C'est plus ma famille. Je pense qu'on en a tous besoin, au final. Mais, le fait d'être la seule adulte avec des enfants un peu tout le temps, ce n'est pas facile, il n'y a pas vraiment de sujets de discussions. On peut faire des jeux, faire des trucs, mais c'est limité. Ils sont impatients. Si je prends du temps pour moi, ils font : tu finis quand ? On fait quoi, maman ? À part manger des crêpes, aller au parc, faire du vélo… faire des jeux ensemble, mais… eh bien, ça reste des enfants, c'est normal.

- Et aujourd'hui, vous avez combien tous les mois pour vivre ?

- J'ai 1000€.

- Ça, c'est ce que vous avez par les ASSEDIC ? Vous avez d'autres revenus ? D'autres aides ?

- J'ai l'APL. Du coup, je dois vous dire combien… je ne sais pas. Vous savez, je n'ai pas l'habitude, en fait, de tout ça. Je pense que j'ai 270. Un truc comme ça. Et j'ai une pension alimentaire qui n'est pas toujours donnée, de 220€. Normalement, par mois, ça fait 2 ou 3 mois qu'il n'a pas donné. Des fois il va être régulier des fois il ne va pas donner. Souvent, dans l'année, il y a 4 ou 5 mois qu'il ne donne pas.

- Du coup, vous le relancez ?

- Je ne veux plus de contact. Je m'en suis débarrassée et je ne veux plus du tout, du tout de contact. Je fais sans, j'essaie de ne pas négliger les enfants. Enfin… si, je leur ai promis quelque chose depuis longtemps… je le passe quand même. Je me débrouille autrement. S'il faut que je demande de l'aide à ma famille, je demande de l'aide à ma famille.

- Là-dessus, vous pouvez compter sur eux ?

- Oui. Heureusement.

- Vous payez combien de loyers, ici ?

- Là, je suis à 370. Donc ça, c'est l'APL déduit. Ça, c'est que je paie de ma poche. J'ai ma facture d'électricité. C'est à 110, 120€ tous les deux mois, j'ai arrêté les prélèvements automatiques parce que dans mon ancienne maison, j'ai eu mon cumulus qui a fui et j'ai eu une facture à 1600€. Et je leur ai dit : c'est une blague ? Vous ne pouvez pas facturer comme ça. Ce n'est pas possible ce que vous me dites ! Et en fait, ils ont essayé de me prélever. Du coup, tout ce qui est prélèvement… Et même mon loyer je le paie par carte. Je suis régulière. je ne fais plus de prélèvement, à part mon abonnement téléphonique. Ce qui est obligatoire. La MACIF, c'est par prélèvement aussi. C'est l'assurance… voiture, maison, et la mutuelle.

- Et vous avez une voiture ?

- Oui.

- Et il vous reste ensuite téléphone, Internet ?

- Je me suis débrouillée …en fait je suis miss la débrouille… J'ai pris des forfaits en promotion. Ils sont à 4 ou 5€, un truc comme ça. Il faut juste faire attention au moment où ça change et du coup je les change. En fait, ils sont en concurrence. Du coup, quand une est terminée, quand par exemple, Free se termine, SFR continue. Et à 40€ d'abonnement d'Internet… ça ne faisait rien avant, mais maintenant, c'est quelque chose. J'ai un téléphone

- Et les vêtements, l'alimentation, comment vous gérez ?

- Les vêtements, je les ai … mis de côté. Les enfants aussi. Parce que j'ai mes neveux… Du coup, je récupère… Il y a des choses que je récupère, il a des choses que je ne récupère pas. Les chaussures, je ne les récupère pas. Par exemple, la dernière fois, pour mon grand, je lui ai acheté des baskets, c'est la première paire de baskets, il va avoir 9 ans, de marque. Sinon je ne peux pas. Sinon je fais les brocantes.

- Et l'alimentation ?

- L'alimentation, je fais les promos. Sinon… je vais chez ma mère.

- Et vos petits plaisirs ? Vos petits luxes, c'est quoi ?

- Mes petits plaisirs ? C'est en ce moment… le petit chat. parce que j'ai dû dépenser

pour lui. Mais voilà, c'est quoi mes petits plaisirs ? Si, j'ai des petites meringues de Fred… les Merveilleux de Fred que j'aime beaucoup. Je ne suis pas difficile… J'essaie de ne pas me prendre la tête, en fait. Je me suis rendu compte, que c'est futile, en fait. On s'accroche à des choses dès fois… C'est plus pour mes enfants… C'est le seul truc qui me pèse. Enfin, c'est bon, pour l'instant, je m'en sors. Pour l'instant, hein ? Mais, c'est le après.

- Oui, vous avez peur des prochains mois ? À la fin des ASSEDIC ?

- Oui, fin septembre. Je suis souvent à moins sur mon compte. Je suis à peu près à 1000€ d'autorisation. Oui, mais j'essaie de ne pas l'utiliser… Dès fois, je laisse ma carte. Et même pour les courses, je laisse ma carte. J'essaie de ne pas la prendre… J'emmène les enfants souvent, quand on fait les courses, et je leur dis je n'ai pas de sous. Après, je pense que je suis consciencieuse quand même sur mes dépenses. Mais c'est vrai que ça va vite. Ça va trop vite. J'ai changé mon habitude de vie…

- Et pour les loisirs, les vacances… ?

- Alors, je suis partie l'année dernière… Je pars en Algérie. Je pars une semaine, 10 jours, hors-saison. Ma mère à une maison, là-bas. Sinon, je ne peux pas. Là, cet été, j'ai une copine qui loue une maison dans le Sud, elle m'a dit, viens avec tes enfants, mais quand je vois le billet de train… Ce n'est juste pas possible, quoi. Donc, on verra. Ils partiront certainement avec leur papa. Parce que nous, ça va être compliqué.

- Vous prévoyez des activités dans le coin, les parcs… ?

- Eh bien, déjà, même avant, la pleine saison, on ne part pas en vacances. Déjà, le monde… dans les hôtels club, ce n'est juste pas possible. Et l'année dernière, on a fait des activités… On est parti dans une base de loisirs. Sur la journée. Ce n'est pas onéreux. Du coup, on leur fait plaisir en mangeant une crêpe ou un truc… on prend un pique-nique.

- Et votre rapport à l'argent, vous faites comment ? Comment vous gérer ça ?

- J'essaie de ne pas dépenser tout court. L'astuce, c'est j'essaie de chercher les produits en promo au Drive.

- Sur Internet ?

- Oui.

- Et vous avez un budget hebdomadaire ?

- Non. Je ne fonctionne pas comme ça. Quand je vois une promo, je stocke. Quand il y a du lait en promo, eh bien, après, je stocke. Je ne peux pas stocker non plus des mois, mais j'essaie de stocker, comme ça, j'essaye de ne pas manquer de choses dans le mois. Je fonctionne comme ça.

- Vous avez des crédits, sinon ?

- J'ai un crédit d'un autre bien immobilier. Je suis propriétaire d'un autre bien immobilier… qui est vide. Mais on n'est pas d'accord sur le prix de vente. Le truc, c'est que j'ai trouvé quelqu'un qui pouvait l'acheter plus cher, mais Monsieur… et du coup, c'est lui qui paie le crédit. Mais, du coup, tous les loyers qu'il paie, je vais devoir les verser après. Enfin, ma part. Au moment de la vente. Je suis coincée. Mais bon, je pense qu'il l'est plus que moi.

- Et ça vous arrive d'avoir des problèmes de défaut de paiement ou des retards de paiement sur certains de vos postes ?

- Ça m'arrive, oui. Parce que la facture… l'électricité dès fois arrive et… j'oublie. C'est une gestion, en fait, du coup, je paie après… au rappel.

- Et vous les mettez parfois au centre aéré ?

- Non, ce n'est pas possible. J'essaie de les prendre au cinéma, mais, non, je ne peux pas.

- C'est difficile tous les mois financièrement ?

- Je pense que ça dépend déjà s'il y a la pension ou pas. Là par exemple c'est difficile.

- La fin de ce mois-ci va être dure ?

- Elle l'est déjà… je suis déjà en moins. C'est rare. Mais ça m'arrive. J'étais en moins depuis le 12.

- Et comment vous l'expliquez ? C'est un cumul des non-paiements du papa ?

- Oui. Clairement. Et puis, j'ai acheté les baskets à mon fils. Du coup, c'est des petits trucs, en fait. On ne s'en rend pas compte, mais ça part vite.

- C'est quoi les conséquences quand ça ne va pas ?

- Je ne sors plus. Pour sortir, pour prendre la voiture, il faut mettre de l'essence. Je me

suis rappelée à l'instant, j'ai eu des frais sur ma voiture. Le contrôle technique. J'ai dû la réparer dans la semaine, j'ai dépensé plus de trois cents euros, c'est pour ça que je suis en moins. Et encore, 300€… je me suis débrouillée avec une pièce à la casse qui coûtait plus de 450€ neuve… Sinon, ma voiture, elle ne passe pas au contrôle avec la nouvelle loi. Du coup, il me reste 2 litres de lait pour la fin du mois, il n'y a presque plus de yaourt, les gâteaux, ça va, j'ai géré parce que j'ai acheté beaucoup en promotion. Ça ne m'est revenu même pas 1€ le paquet de gâteaux. J'ai ma mère qui m'a donné hier… Heureusement que j'ai une mutuelle… Vous savez, en fait, j'ai fait une demande pour avoir le… Je ne suis pas habituée… Comment ça s'appelle ? L'aide là pour avoir le docteur gratuit ? Ah, la CMU. Donc, on me l'a refusé parce qu'en fait, je suis à 1000… J'ai un SMIC, donc je suis un petit peu plus. La CMU n'est pas passée et du coup, ils m'ont proposé un Chèque Santé, de 400€ pour que je puisse prendre une mutuelle.

- Vous avez découvert ça comment ?

- Parce que je n'avais plus de mutuelle de travail. Parce qu'en fait, j'ai été avec la mutuelle du boulot et quand on fait une rupture conventionnelle, on a encore un an de mutuelle… Au début, je me suis dit, je ne vais rien prendre. Je ne vais jamais chez le médecin. Mais quand j'ai vu les frais en cas d'hospitalisation. Je me suis dit, il serait nécessaire que je prenne quelque chose. Je me suis dit, tu n'as déjà pas beaucoup d'argent, si en plus tu vas te taper des frais parce que… c'est rare, mais par exemple, l'année dernière, mon plus grand a fait une crise d'épilepsie, j'ai vu les frais, je me souviens, rien que le montant de la facture de l'ambulance, je me suis dit waouh… Et là, je me suis dit, non, il faut que je prenne quelque chose. Et du coup, je me suis dit, je vais avoir le truc-là, la CMU. Ils me l'on refusé et ils m'ont proposé automatiquement ce chèque-là. Et du coup, j'ai cherché une mutuelle moins chère puisque ce n'est que pour l'hospitalisation et j'en ai pris une à 28€ au mois. Donc, depuis le mois de janvier, je ne suis pas allée voir le médecin. C'est vrai que je me néglige. Je n'ai pas été faire les frottis, je n'ai pas… Et quand j'ai voulu payer le médecin, oh punaise j'ai déjà pas beaucoup d'argent je vais devoir payer 20 ou 30 euros de médecin. En fait, je n'ai pas avancé les frais. Ça m'a fait un de ces soulagements…

- Est-ce qu'il y a eu un impact sur le logement ? Des impacts sur le chauffage, l'électricité ? Quand on est en difficulté financière, quelles conséquences ça va

avoir sur votre vie ?

- Mais là, en l'occurrence, pour la facture d'électricité, j'ai droit à des tarifs préférentiels. C'est un pourcentage. C'est automatique. En fait, j'ai reçu un courrier de l'état, disant que mes revenus avaient baissé. Alors, je ne sais pas comment s'est fait, parce que moi, tout ce qui est aides, je n'y connais rien. Je n'ai jamais eu affaire aux aides, en fait. Forcément, je n'ai jamais eu droit à quoi que ce soit. Je n'en avais pas besoin. Donc, ça ne m'intéressait pas. Je suis perdue. Et en fait, j'ai reçu un courrier disant que mes revenus avaient fortement baissé et que j'avais droit à cette aide de l'État pendant un an. C'était l'année dernière.

- Et cette année, vous n'avez pas reçu le Chèque Energie ?

- Si, j'ai encore une petite remise. C'est, je crois, 120€ sur l'année.

- Et sur la santé, finalement, ces difficultés financières, ça fait que vous ne vous occupez pas de vous.

- Non. On a toujours l'impression de payer forcément. Du coup, psychologiquement, si je vais voir un gynéco, par exemple, je dois payer. Je paye 60 euros pour un gynéco je ne peux pas. Donc, j'ai encore ce truc de payer, du coup je suis bloquée. Et pourtant, quand elle m'a dit, ça avance les frais et tout. J'étais super soulagée, mais…

- Et sur la mobilité ? Vous m'avez dit, la voiture, il y a des périodes, vous ne l'utilisez pas, sinon ça va faire des frais ?

-C'est souvent que je ne l'utilise pas. Leur école est tout au bout de la rue, quand il fait beau… Je n'utilise pas la voiture. Je vais souvent à pied. Il faut vraiment qu'il pleuve pour que j'aille en voiture.

- Et vous m'avez dit, sur le plan de la vie sociale, ça ne vous donne plus envie de sortir avec vos amis, voir la famille…

- Eh bien, c'est qu'on est restreint. Vous savez, quand vous côtoyez des personnes qui sont plus à l'aise financièrement, et puis on n'a pas envie d'être frustrés non plus, du coup on s'isole. C'est un cercle vicieux. Oui, on peut vite tomber, hein.

- Vous avez perdu des amis comme ça ?

- Non. Je n'en ai pas perdu… Je les vois moins.

- Ils comprennent pourquoi ?

- Non. Je ne vais pas leur dire. Il y en a, les vrais amis, qu'on peut considérer comme la famille, si. J'ai une copine qui a vu ce que je vivais et elle m'a dit « je suis là. Si tu veux que je te renfloue ton compte le temps que… » Et je lui dis non, parce que c'est un cercle vicieux. Je vais emprunter pour après... Je n'ai rien qui tombe. Je n'ai pas le treizième mois. Je n'ai pas l'intéressement à la participation, je n'ai rien. Je suis lisse tout le temps. Je ne tombe pas dans ce cercle-là parce que, après, je sais très bien, que ça peut aller très très vite.

- Et vous m'avez dit que vous avez fait le choix de mettre vos enfants dans le privé ?- Oui. C'est parce qu'on est dans un quartier très défavorisé, je ne peux pas les laisser… C'est… une catastrophe.

- Et c'est vous qui financez ?

- Oui.

- Le papa participe aussi ?

- Non. Mais s'il nous donne la pension alimentaire, c'est pour les nourrir, les mettre à l'école et les vêtir et tout le reste.

- Et ça coûte combien par mois cette école ?

- Là, j'ai réduit les coûts. Je suis à 100€ pour les deux. Sans la cantine. Mon plaisir aussi c'est de les laisser à la cantine le vendredi, de temps en temps. Les deux garçons, je les élève seule, si je commence à négliger l'éducation…ils vont finir où ? Pour ça, j'ai peur. Quand les camarades disent des gros mots et que c'est normal, la maîtresse laisse, non, je ne peux pas, je ne conçois pas ça comme ça. En fait, j'ai habité de l'autre côté, ils étaient au début dans une école publique. Et après, avec le nouveau rythme scolaire, ils finissaient à 15h15, avec la garde jusqu'à 16h30, plus la garderie, plus la cantine, plus ci, plus ça, parce que c'est en fonction des salaires. Du coup, j'ai mis mes enfants dans le privé. Je me dis, autant payer le privé. Et du coup, j'ai gardé le rythme du privé. Et quand je suis arrivée ici, c'était évident que je les laisse dans le privé. Je les ai changés d'école. C'est trop loin. La première année, j'étais dans le quartier chic de Roubaix.

- Alors, parlez-moi de ce logement, ça fait 1 an, vous m'avez dit, que vous êtes ici ?

- Oui. 3 ans après notre mariage, on a acheté. Ça fait bientôt 3 ans que je suis séparée. Et ce logement, c'est un logement social. C'est compliqué, un logement

social, quand même. On m'a jetée de tous les côtés. C'est une catastrophe. Quand j'ai mis ma maison en vente, j'ai fait un dossier de logement chez les bailleurs sociaux. Et quand j'ai vendu mon bien, je suis revenue vers les bailleurs avec mon acte de vente. Ils m'ont jetée. J'étais propriétaire, pour eux. « Vous n'êtes pas prioritaire, parce que vous êtes propriétaire ». Et j'ai dit « mais attendez, je vends mon bien ». « Mais après vous en achetez un autre ». J'ai dit « Dans 3 mois, je suis à la rue... » Ils m'ont dit « eh bien, oui, il y a déjà des personnes qui sont à la rue, donc vous n'êtes pas prioritaire ». Et il s'avère que j'ai frappé à tous les bailleurs sociaux, c'est fermé, bouclé, je n'ai jamais vu ça. Je pense qu'à Paris, c'est pire, mais ici… Je n'ai pas connu ça, quand je me suis mariée, j'ai eu un appartement tout de suite, et je n'ai pas eu de problème. Et en fait, j'ai eu un coup de bol. Je suis tombée sur une amie, qui travaillait à l'accueil d'un bailleur... Et elle m'a dit « qu'est-ce que tu fais là ? ». Et j'ai dit « je vends la maison ». Et elle m'a dit « Tu cherches un logement ? ». J'ai dit « oui, je cherche un logement ». Et il y avait sa responsable à côté, et à qui elle dit « tu as un logement pour ma copine ? ». Et elle m'a dit « oui, mais le quartier, euh... » Et j'ai dit « mais je prends. Je prends, je prends. Oui oui oui », et du coup, j'ai été prise comme ça, ou sinon je me retrouvais chez ma mère.

- Et du coup, parlez-moi un peu du quartier...
- Il y a des toxicomanes en bas, de temps en temps. Et certaines heures où vous allez sortir, ça sera bouché, en plus c'est ramadan, là. Vous allez avoir du mal à sortir. Le bloc est propre, nickel, il n'y a pas de problème, les gens ils respectent. C'est dans la rue, c'est des sauvages, ici ils roulent n'importe comment. Ce n'est pas très bien fréquenté. Et ça craint, un peu. Il y a des heures où je ne sors pas. Parce que, par exemple mes enfants, ils voient des drogués en bas, je n'ai pas envie, quoi. Du coup, je reste enfermée. Ce n'est pas top... Il y a un parc derrière, je les surveille quand ils y vont, parce que, on ne sait jamais s'ils trouvent quoi que ce soit, j'ai peur. Oui, les drogués, il y en a quelques-uns...

- Et l'appartement, il fait combien de mètres carrés et combien de pièces ?
- Eh bien, c'est un 2 chambres, et il fait 80 mètres carrés.

- Du coup, il y a une chambre pour vous et une chambre pour vos garçons ?
- Oui. Un peu serrées, mais oui, c'est ça.

- Et il était en bon état, vous l'avez trouvé comme ça ?

- Comme ça, oui, je n'ai pas fait de travaux, je n'ai rien fait dedans. Je l'ai trouvé comme ça. Enfin, vous voyez, il y a encore les traces sur les murs, des trous bouchés, rebouchés.

- C'est une structure ancienne ?

- 15 ans je pense. J'ai eu la chance d'avoir un super appartement, magnifique. Je ne suis pas dans un truc insalubre. Un grand balcon. Non, je n'ai pas à me plaindre pour le logement, vraiment. Je suis vraiment bien.

- Au niveau du chauffage, c'est chauffage collectif ?

- Collectif.

- Et au niveau de la cuisson ?

- Électrique. J'ai des trucs à induction, avec le turbo je ne sais pas quoi, là.

- Ça c'est vous, elle n'était pas équipée, la cuisine ?

- Non, rien n'était équipé, par contre.

- Et pour l'eau chaude, c'est dans les charges ?

- C'est dans les charges.

- Et qu'est-ce que vous pensez de la température que vous arrivez à avoir en hiver ?

- Pour la température, il y a un problème un peu d'isolation au niveau de la porte, là, mais ça va. Il y a des courants d'air. Même dans les chambres, les fenêtres, c'est mal fait. Mais ça a été construit comme ça. Je pense qu'ils ont mal fait les choses sur certains détails, comme les balcons, par exemple, quand il pleut, tout vient, tout reste et stagne. Du coup, j'ai mis des cales, j'ai mis des armoires extérieures pour pouvoir mettre mes robots et tout. Quand on passe d'une maison de 4 chambres, jardin et garage, cave à un appartement, du coup j'ai mis des armoires sur le balcon pour pouvoir stocker les robots et tout ça. Électroménager.

- Et si on faisait le point sur votre logement, c'est quoi les points forts, les points faibles de cet appartement ?

- Le gros point fort, c'est qu'il est grand. J'ai quand même une belle pièce à vivre où je me sens bien.

- Oui, surtout quand vous aurez votre canapé, bientôt...

- En fait, j'ai vendu des choses pour l'acheter. Je l'ai acheté neuf, parce que j'ai eu une aide. C'est un cadeau, j'ai mes frères et sœurs qui se sont cotisés pour m'acheter. Et j'ai commandé neuf. Et du coup, 3 mois d'attente... en fait, ça fait du bien de dépenser, c'est bizarre... Ça procure un plaisir.

- Il y a des moments qui sont difficiles ?

- Ça fait bizarre quand même d'aller voir sa mère et de lui demander du lait ou du Nutella. On dépense, après, on est dans le moins. Surtout là, avec la voiture… J'ai eu un virement de ma sœur parce que je ne m'en sortais pas. De 500 euros parce que je ne m'en sortais pas. Mais je sais très bien qu'il va falloir que je serre la ceinture les autres mois pour lui rendre. Parce que si je ne lui rends pas, je tombe dans quoi ? Ça va vite, hein. Pourtant, je sais bien gérer. Oui, gérer des portefeuilles clients. J'ai une bonne gestion de plein de choses. C'est pour ça que j'achète les promos. Je gère pour ne pas manquer de quoi que ce soit. Si je n'avais pas de famille, si je n'avais d'amis, si je n'avais pas tout ça, je fais comment ? Je fais quoi ? Je ne sais même pas. Je me retrouve à la rue clairement.

- Revenons alors sur cet appartement. Qu'est-ce qu'il y a d'autres comme avantages ou inconvénients ?
- Je suis quand même proche de tous les commerces, les petits commerçants. L'inconvénient c'est le quartier. Après, c'est la vie en communauté aussi. Le voisin, dès fois, il fume dans le couloir, ça rentre dans le petit hall. J'ai toutes les odeurs de fumée, de cigarette, de tout… Ma porte d'entrée a été forcée. Et elle est cassée. En fait, il y a un joint qui n'est plus là. Du coup, ça rentre. Du coup, ça pue. À chaque fois que je rentre, j'ouvre la fenêtre. Parce que je n'en peux plus.

- Et au niveau de l'énergie, ça vous convient le fait que ce soit un chauffage collectif ?
- Ça m'arrange.

- Et quel regard vous portez aujourd'hui sur votre consommation d'énergie ? Quel type de consommatrice d'électricité vous êtes ? Est-ce que vous faites attention pour réduire votre facture?
- Je suis en système jour/nuit. Du coup je mets mes machines la nuit. Et puis, c'est horrible. J'oublie dès fois. Et puis, il faut rester éveillé. Parce que le matin, je n'ai pas envie de la laisser. Parce que j'ai l'habitude de la sortir tout de suite. Si je la programme la nuit, ça fait du bruit. C'est à côté de la chambre. Je l'étends la nuit. Et je suis fatiguée. Par exemple, celle-là, c'est une machine d'hier soir. Et tout ce qui est serviette, les jeans et tout, d'habitude je les mets au séchoir… En fait, d'habitude, je mets tous mes trucs au séchoir et je les sèche. Ils sortent secs. Là, je les laisse sécher pour qu'ils se radoucissent. Je les mets avec des serviettes sèches dans le séchoir. Système D. Et donc, un système de séchoir plus rapide, plus économe. Et du coup, je ne repasse pas. Je mets à plat mes jeans. Je les plie. Mes serviettes sont douces. Et après, je remets une machine, je relaisse sécher mes serviettes là. Et après, je mets mes serviettes, qui sont dures, dans le séchoir avec d'autres vêtements mouillés. Économie d'énergie.

- Sur l'éclairage, vous êtes en éclairage classique ou en LED ?
- J'ai changé récemment. On m'a donné des LED. Justement, je les ai changés il y a quelques jours. Parce qu'en fait, j'avais laissé depuis un an les longues. C'était des jaunes. Les ampoules classiques.

- Et c'est votre bailleur qui vous a donné des LED ?
- C'est l'État. C'est ma sœur qui m'a dit : « Leila, tu ne payes pas les impôts. Tu as le droit à 12 ampoules, un truc comme ça. » Et du coup, j'ai fourni ma déclaration d'impôt. Et j'ai eu les ampoules.

- C'est sur internet que vous avez fait la démarche ?
- C'est ma sœur. Et ma sœur m'a passé le numéro. En fait, ma sœur, je pense qu'elle a vu une pub ou je ne sais pas. Elle en a entendu parler. La femme est venue chez elle, et elle a dit : « Si vous avez d'autres personnes qui ne payent pas les impôts, donnez-moi ses coordonnées. » Et elle m'a appelé. Et je ne les avais jamais mises. Ça fait un moment. Et là, je les ai mises. Et du coup, ça éclaire blanc chez moi. Et c'est mieux. Avant, c'était jaune. Et je me disais : « Mais punaise, l'appartement, il n'est pas terrible. » Il est bien la journée. Mais la nuit, c'était… Trop renfermé. Ce n'était pas agréable. Ce n'était pas lumineux. Et là, du coup, ouah !

- Et il y a d'autres actions qui vous viennent ?

- J'essaye. J'ai pris une rallonge avec le on/off. Du coup, j'éteins. Pour la télé. Mais à part ça… Après, je suis tout le temps avec les enfants. Fermez les portes, éteignez la lumière. Je suis tout le temps derrière eux.

- Et au niveau de ces dispositifs,… Quel bilan vous faites sur ces petits trucs que vous avez, notamment pour ces LED ?

- C'était sympa. Alors, est-ce que c'est une aide ou est-ce que c'est une norme ? Je ne sais pas. Je n'ai pas été renseignée, en fait. Le bailleur social m'a donné des ampoules. Et une manchette de douche économe que je n'ai pas encore mise d'ailleurs. Il y a peut-être une semaine, 10 jours. Après, j'ai peur de casser.

- C'est quoi les dispositifs d'aides que vous connaissez aujourd'hui dans tous les secteurs ?

- Je ne connais rien. Non pas que je ne connais pas bien, c'est que je ne connais rien. Après, je connais les Restos du Cœur. Mais je ne connais pas du tout leur fonctionnement. Je connais les épiceries solidaires. Parce que j'ai une connaissance qui y travaille. Je connais quoi d'autre ? Les Restos du Cœur… Emmaüs. C'est déjà bien.

- Et sur les 3 que vous m'avez cités… donc, Restos du Cœur, épiceries solidaires, Emmaüs, vous n'en avez pas bénéficié ?

- Non, non, parce que je ne pense pas en avoir le droit, en fait. Je ne sais pas comment ça fonctionne. Ce n'est pas facile de demander de l'aide. Déjà avec la famille ce n'est pas facile, alors se retrouver avec des étrangers, vous imaginez ? Clairement, je ne me vois pas y aller. Déjà… c'est un choix de ma part d'avoir divorcé. J'ai arrêté de bosser. Je gagnais super bien ma vie. Je ne dis pas, c'est un choix de ma part, mais je l'assume. Là, je vais être au plus bas. Et je demande de l'aide aux personnes que je ne connais pas. Et on m'envoie balader… On me dit : « Restez à la rue, quoi. » Enfin, je ne sais pas si vous imaginez un peu. Je comprends. Je le conçois. Il n'y a pas de problème. Ils sont saturés. Mais ils ont manqué d'humanité ce jour-là. Totalement. Ça veut dire que si je n'étais pas quelqu'un de fort avec un caractère… je me retrouve où ? Avec tout ce que j'ai vécu, si je n'avais pas un fort caractère, sincèrement, je serai en totale déprime. Je serais à terre. Et je leur ai dit mais c'est une blague. Ce que vous êtes en train de me dire. Je vous énonce ma vie, et vous me dites : « Restez à la rue. Ce n'est pas grave. Il y a des personnes avant vous. »

- Et le chèque énergie vous connaissez ?
- Ce n'est pas la même chose avec la réduction de l'État ?

- Normalement, c'est ce qui remplace les tarifs sociaux.
- C'est quoi la différence ?

- C'est que vous recevez un chèque plutôt que d'avoir une réduction tous les mois.
- Ah bon ? Je ne connais pas, je n'ai pas reçu de chèque.

- Au niveau de la santé, vous m'avez raconté que vous connaissiez ce fameux chèque pour aider à payer la mutuelle.

- Et j'en ai bénéficié. Ça, oui. C'est très bien. Parce que je ne me voyais pas payer une mutuelle… C'est trop 28 euros. Je ne peux pas non plus tout avoir.

- Et tout ce qui est aides dans le domaine des loisirs ou du sport pour les enfants, est-ce que vous avez entendu parler de choses ?
- Non.

- Les chèques vacances, ça ne vous dit rien ?
- Si. En fait, on m'envoie tous les ans les chèques, mais c'est limité, restreint. C'est trop compliqué. Ça reste quand même cher, je pense. Un jour, j'ai comparé et c'est super cher. Ce n'est pas accessible. C'est vrai qu'il y a une réduction. Et puis, je pense qu'il faut être dans les premiers. Il faut payer tout de suite ou un truc comme ça. En fait, ce n'est pas des chèques… ils sont en partenariat avec certains campings ou hôtels ou autre. Et du coup, on a une liste.

- Au final, quel bilan vous faites de ces différents organismes ou dispositifs que vous connaissez ? Et sur la manière dont vous en bénéficiez ?
- Je pense qu'on n'est pas informé… Comme le truc que j'ai eu pour la facture, ça m'est tombé dessus, en fait. En l'occurrence, pour ma réduction des factures, je trouve que c'était brutal… On m'a envoyé un courrier. On m'a dit : « Voilà, à partir du mois prochain, vous allez bénéficier d'un tarif préférentiel. » Je n'ai pas tout suivi. Ils m'ont dit : « Vos revenus ont changé. » Mais je ne sais pas.

- Et au niveau relationnel ?
- Avec les bailleurs sociaux, si ce n'était pas mon amie qui était… Ah, j'ai eu un coup de bol… Ah, ils nous reçoivent à la porte. J'ai sonné pour remettre l'acte de vente et leur expliquer que c'était une urgence. Ils ne m'ont même pas reçue. À l'interphone, ils m'ont dit : « Oui, vous avez l'acte de vente, vous le mettez dans la boîte aux lettres, et puis on traitera le dossier… » Non, mais attendez, c'est une urgence. Ils m'ont dit : « Non. On ne reçoit pas. » Mais à qui je peux m'adresser pour avoir quelqu'un en face de moi ? Expliquer ma situation et tout. J'ai même été dans les mairies, parce qu'apparemment, la mairie a droit à quelques logements… Et on m'a dit que c'était fermé. Et ça manque d'humanité, ça… Complètement. Ah, franchement, il vaut mieux des fois parler à un mur que d'avoir des réflexions comme ils le font. On se sent jugée. Pas comprise.

- Et l'assistante sociale, vous êtes allée la voir ?
- Non. Parce que j'ai trouvé mon amie. Je n'y ai pas été, mais s'il n'y avait pas eu mon amie, je serais partie effectivement voir l'assistante sociale, je n'avais pas le choix.

- Comment vous voyez l'avenir, du coup ? C'est quoi vos projets ?

- J'attends de voir si la garde de mes fils va être partagée. Me projeter, je ne peux pas. Parce qu'il faudrait que je retrouve un travail, ça va être compliqué. Parce que si je suis seule, j'ai automatiquement des heures pour la garde. Les heures pour la garde me coûtent encore plus cher que si je ne travaillais pas, donc… On est dans un drôle de système quand même.

- Et au niveau du logement, vous allez rester là ?

- Je n'ai pas le choix.

- La fondation Rexel, comme je vous l'ai dit, cherche à développer des dispositifs, des aides pour des personnes en situation difficile comme vous. Comment il faudrait qu'elle s'y prenne pour faire connaître, pour informer ?

- C'est l'humain. C'est la parole… Je pense que quand on est dans ma situation, on a besoin aussi de parler. Du coup, peut-être mettre en place des systèmes téléphoniques, des permanences téléphoniques. Puisque les tracts et tout, on les jette. Franchement… j'avais un tract sur l'aide juridictionnelle ou je ne sais plus. Il était sur mon frigo pendant je ne sais plus combien de temps. Je ne l'ai jamais vu, et un jour, j'ai levé mes yeux, je l'ai vu. C'est quand j'ai appelé l'aide juridictionnelle, j'ai vu qu'il y avait une aide juridictionnelle, sinon… Je pense que c'est effectivement l'humain. Nous informer sur ce qu'on peut avoir, sur ce qu'on peut trouver. Les trucs adaptés à notre situation.

- Et si vous aviez une baguette magique pour créer le dispositif idéal, ce serait quoi ?

- Je pense qu'on a besoin peut-être de trucs matériels. Parce que le chèque, par exemple, pour la mutuelle, je l'ai eu. J'ai dû le fournir à la mutuelle. Je l'ai eu entre les mains.

- Et dans le domaine de l'énergie, vous identifiez des dispositifs à développer par cette fondation ?

- Déjà des tarifs plus adaptés à notre situation. Enfin, attendre 21h30 pour lancer une machine qui dure une heure… et après, attendre le séchoir et tout, c'est long. Alors que si ça avait pu être mis toute la journée. C'est déjà un confort. Ce n'est pas grand-chose, hein. Quand on dort mieux, on est mieux. On se sent mieux. On est moins fatigué. Pas de stress sur les enfants. On est plus disponible et tout, mais des fois, je suis usée. Pourtant, je me dis que je ne travaille pas. Bizarre, hein ? Dès fois, je me dis : « Mais punaise, je suis usée, je n'en peux plus. » Des matins, j'ai envie de pleurer. Je me lève, je me dis : « Ce n'est pas possible. » Il suffit que les enfants fassent des cauchemars…

- Et si vous aviez un conseil à donner à cette fondation. Pour conclure, qu'est-ce que vous lui diriez ?

- Je pense que ce qu'ils font déjà c'est très bien. De venir nous écouter, c'est parfait. C'est top. Parce qu'ils cherchent à nous comprendre, à définir nos besoins et à essayer d'être plus proches de nous. C'est super important. C'est déjà dur. Si en plus on nous juge… Parce qu'effectivement j'étais propriétaire. Effectivement, je suis encore propriétaire. Mais derrière, on ne sait pas ce qu'il y a. Alors, c'est bien beau. Mais il y a quelque chose derrière. Il y a un divorce, il y a des litiges. Il y a des crédits à payer. Combien de personnes sont tombées en surendettement parce qu'ils ont eu un petit pépin et ils se retrouvent plus bas que terre...

- En tout cas, je voulais vous remercier.
- Merci à vous.